

全国党政干部与企业高管“网络舆情管理师”培训用书

# 追踪与剖析：网络舆情管理 60 例

新华网舆情监测分析中心 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

## 内 容 简 介

本书选取了 2012 年至 2014 年受关注程度较高的 60 例重大网络舆情事件，通过对这些事件进行回顾梳理，并对事件演化、处置、影响进行深层次分析，总结事件中的相关方在舆情处置过程中的经验教训，发掘隐含在事件中的趋势和规律，助力相关部门提升社会管理能力。

本书适合舆情管理师、各地宣传部门工作人员、媒介及舆情研究领域的专家学者、高校新闻传播类专业学生、关注网络舆情事件进展的网民等阅读。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

### 图书在版编目（CIP）数据

追踪与剖析：网络舆情管理 60 例/新华网舆情监测分析中心编著. —北京：电子工业出版社，2015.3  
ISBN 978-7-121-25578-6

I. ①追… II. ①新… III. ①互联网络—舆论—管理—研究 IV. ①G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 036153 号

策划编辑：熊 伟 张 越

责任编辑：孙杰贤

印 刷：三河市鑫金马印装有限公司

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：787×1092 1/16 印张：22.5 字数：216 千字

版 次：2015 年 3 月第 1 版

印 次：2015 年 3 月第 1 次印刷

定 价：58.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn)，盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线：（010）88258888。

## 《追踪与剖析：网络舆情管理 60 例》编委会

编委会主任：田舒斌

编委会副主任：魏紫川

专家委员会：（名字按首字母顺序排列）

陈昌凤 龚琬岚 姜胜洪 李 珮 蒲红果

沈 阳 唐润华 王宏伟 王国华 张春华

主 编：段赛民

执行主编：王通文 和菊梅

分 析 师：李向帅 徐延吉 霍晶莹 何 媛 蔡梦晓





# 前言

---



近年来，随着包括社交媒体在内的新媒体蓬勃发展，互联网上形成了一些类似哈贝马斯所谓的“公共领域”，网民分享时事信息、讨论公共事务、评议职能部门，形成了异常活跃的舆论场。在我国各项改革进入攻坚期、深水区的时候，网络舆论给政府部门提供了推进各领域改革的意见和建议，成为政府部门听民意、察民情、汇民智的重要渠道。然而，由于网络是虚拟社会，具有开放、多元、匿名等特点，网络舆论及网民的网络行为，对政府部门推进社会治理造成了一定的困扰，使改革的舆论环境趋于复杂化。与此同时，此起彼伏的舆情事件已成为影响各级党政机关网络形象的重大转折点。舆情事件发生后，现实事件的快速发展和网络信息的即时传播模糊了网络与现实的界限，党政机关网络形象也会逐步映射现实形象。舆情处置是否得当、应对措施是否合适，在很大程度上关乎党政机关的实际形象。重视网络舆情，探索利用新媒体建构和提升党政机关形象将尤为重要。

新华网是国内最早从事网络舆情监测分析服务的机构之一，拥有业内领先的大数据舆情监测统计技术，积累了丰富的舆情研判经验，相关技术和研究成果已经在部委、企业等机构的决策过程中发挥了重要作用。

本书选取 2012 年以来发生的受关注度高、社会影响大、典型性强的 60 例网络舆情事件，从事件发生、媒体报道、网民议论、各方处置等方面对案例进行了全面深入的剖析，并附上舆情研究专家的点评。对一些时间跨度大、具有衍生性的事件，本书在长期跟踪的基础上，进行完整呈现，力求让读者了解事件的前因后果、来龙去脉。本书数据来自新华网舆情监测分析系统，同时辅以人工研判，综合量化分析和定性分析，为读者了解网络舆情运行机制、把握网络舆情的特点、汲取舆情处置经验教训提供参考，是具有实用性的网络舆情管理案例图书。

本书的编著得到了十几位新闻传播学者、舆情研究专家的大力支持。期间，各位专家

认真研读舆情案例，并从态势分析、趋势研判、影响评估、危机管理等多个维度，对相关案例进行了专业细致的点评，为本书增色不少。对此，我们表示诚挚的感谢。

由于本书的案例信息多来自网络新闻、论坛、微博、微信等媒介平台，错漏之处，望读者给予批评指正。

最后，感谢电子工业出版社的大力支持！

新华网舆情监测分析中心

2015 年 1 月

# 做好舆情智库服务 助力政府网络执政

## ——《追踪与剖析：网络舆情管理 60 例》序

田舒斌

当下中国已步入全新的互联网时代，互联网改变了民众的生产、生活和思维方式，使中国的经济社会形态发生了深刻的变革。同时，以社交媒体为代表的互联网新媒体迅猛发展，改变了舆论传播的格局。网络舆论主体多元竞争，网络思潮多元交织，对政府执政环境产生了深刻的影响。

面对信息传播新形势，各地政府努力由被动应付转为积极应对，通过不断“触网”，提高官民沟通的能力。统计显示，截至 2014 年 12 月底，我国政务微博认证账号（含新浪微博、腾讯微博）总数已经达到 27.8 万个，累计覆盖 43.9 亿人次；县（处）级以上行政机构注册政务微信公号近 2 万个，推送内容超过 300 万次，推送微信文章达到 1200 余万次，累计阅读量超过 15.5 亿次。这是各级政府积极运用政务新媒体进行网络执政的有力佐证。然而，分析研判近年来的众多网络热点事件，部分政府部门信息发布和舆论引导的效果不容乐观。由于对互联网的传播规律和网民的特点了解不足，信息发布未能满足网民的需求，引发网民质疑和围观。同时，网络空间秩序化、法治化不足，也使网上舆论出现复杂、混沌、博弈甚至对立的状态，进一步加大了舆情管理的难度。

针对新的舆情发展态势对政府执政和社会治理带来的挑战，各级政府部门贯彻落实“把网上舆论工作作为宣传思想工作的重中之重来抓”、“宣传思想工作要因势而谋、应势而动、顺势而为”等互联网治理的讲话精神，积极加强政务信息公开工作。2013 年 10 月 15 日，国务院办公厅印发《关于进一步加强政府信息公开、回应社会关切提升政府公信力的意见》，鼓励各地区、各部门积极探索利用新媒体，及时发布各类权威政务信息。2014 年 9 月 10 日，国家互联网信息办公室下发通知，要求全国各地网信部门推动党政机关、企事业单位和人民团体积极运用即时通信工具开展政务信息服务工作。同时，相关部门多措并举加强网络法制建设，全面推进网络空间法治化。这些举措符合互联网思维，顺应互联网发展态势，对于建构新型网络舆论生态环境，起到了举足轻重的作用。

政府的网络执政除了信息公开、法治建设之外，还离不开网络舆情监测和分析服务。随着网络信息的泛化和信息数据的几何级增长，网络舆情信息的挖掘、分析、研判、应用等智库类信息服务对政府决策的作用愈加突出。通过对舆情数据的充分发掘，可以不断提高政府部门的风险预警、事件处置、影响评估、形象修复等舆情管理能力，防范舆情危机，避免或减轻其对社会治理造成的冲击。

新华网是国内最早从事网络舆情监测和分析研判服务的专业机构之一。多年来积累了丰富的舆情研判经验。在大数据时代，我们积极拓展舆情监测、挖掘、提纯、智能分析、专家研判等新兴业务，为各级政务机构提供权威、科学、客观、实用的大数据服务。新华网不仅成功发布了三届城市网络形象排行榜、一届县域网络形象排行榜及城市网络形象白皮书，还成功推出了国内首个基于大数据挖掘的城市网络舆情评价应用——“微政·千城舆情”APP。同时，新华网还致力于网络舆情人才培养，推出了“网络舆情处置与新闻发言人”高级研修班、“网络舆情管理师”认证培训等系列培训品牌。

新华网舆情监测分析中心编撰的这本《追踪与剖析：网络舆情管理 60 例》，集合对舆情大数据持续跟踪分析的成果，对近三年来的 60 例重大、典型网络舆情事件进行了深入的分析，旨在通过研究总结舆情事件处置的经验教训，帮助各类社会管理者和机构部门进一步客观了解舆情的传播特征和规律，加深对新媒体的认知和驾驭能力。

过去一年，移动互联网蓬勃发展，手机媒体等新媒体日新月异，逐步改变着信息流的传播途径，重构着信息传播格局，舆论传播机制及属性都发生了深刻的变化。当前新华网正处于加快转型发展的进程之中，我们的愿景是要把新华网建设成为世界一流的网络媒体和具有强大创新能力的互联网文化企业。我们希望通过做好舆情智库工作，为更多的政府部门提供更加优质的信息服务，助力各级政府部门用好政务新媒体、改善政务舆论环境，进一步提高网络执政能力。

（作者为新华网股份有限公司董事长、总裁，中国互联网协会副理事长）

# 目 录

第一章 公权形象：舆论聚光灯下的“弱势群体” .....	1
公安局局长之子醉驾袭警事件：应重视网络舆论监督 .....	2
雷政富艳照事件：网络反腐典型案例 .....	7
曾成杰死刑执行事件：舆情处置中的法律、权利和情感因素 .....	12
上海高院 4 法官集体招嫖事件：跟踪拍摄、调取视频反腐 .....	17
第二章 环境事件：如何跳出塔西陀陷阱 .....	23
江苏启东反对污水排海工程事件：“不闹就上、一闹就撤”怪圈 .....	24
山东潍坊被指地下排污事件：舆情回应需抓住时机 .....	29
黄浦江漂浮死猪事件：跨区域舆情处置典型案例 .....	35
昆明 PX 项目群体性事件：简单维稳引发舆情次生灾害 .....	41
第三章 个人极端案件：在愤慨和同情中求解 .....	47
“6·7” 厦门公交纵火案：议程太多不可取 .....	48
“7·20” 北京首都机场爆炸案：走出“大闹大解决”模式 .....	54
“7·5” 杭州公交车纵火案：主动做好议程设置 .....	59
“9·1” 湖北十堰校园砍人事件：不再“一边倒”同情 .....	65
第四章 警察执法：长袖善舞化解危机 .....	71
交警被指遇车祸掉头离开事件：舆论聚光灯下的公职人员 .....	72
司机被困山西高速死亡事件：情绪需用态度去化解 .....	77
“5·3” 北京京温商城女子坠亡事件：案件信息披露之道 .....	81
宁夏海原县交警殴打司机事件：未经调查的“及时回应”不可取 .....	86
张家川初中生发帖被刑拘事件：对法律不宜机械理解 .....	91

《新快报》记者陈永洲被拘事件：用事实和证据回应舆论·····	95
<b>第五章 城管执法：一个群体的形象危机</b> ·····	103
“5·31”延安城管踩人事件：明知有错不能死扛硬拧·····	104
湖南临武瓜农死亡事件：解决问题胜过搞定舆论·····	111
北京西城“女童练摊”事件：刻板印象如何影响舆论·····	116
浙江苍南城管事件：注意贴在事件上的标签·····	121
<b>第六章 医患矛盾：政府公安如何作为</b> ·····	127
“3·23”哈尔滨杀医案：多分析问题 少传播情绪·····	128
“10·25”浙江温岭杀医案：医护人员抗议医疗暴力·····	134
南京官员夫妇打护士事件：勿轻率下结论·····	141
“8·10”湖南湘潭产妇死亡事件：法律是处理社会危机最有力的武器·····	147
<b>第七章 劳资冲突：预防和化解的路径选择</b> ·····	153
上海神明电机劳资冲突事件：“可顺不可逆，可解不可结”·····	154
“10·23”深圳劳资纠纷冲突事件：群体性事件预警存短板·····	159
IBM 深圳工厂员工罢工事件：将正在发生的事情向工人作出解释·····	163
“4·14”中山格兰仕员工打砸工厂事件：及时发布信息填充舆论空间·····	169
<b>第八章 征地拆迁：利益面前的个人、公权和法律</b> ·····	177
“5·10”云南巧家县爆炸案：舆情处置三大教训·····	178
河南中牟农民被铲车碾死事件：慎用淡化事态的词汇·····	184
“3·21”平度征地纵火案：需正视社会稳定的风险·····	188
河南夫妻半夜遭强拆事件：法治思维才是舆情处置之本·····	194
<b>第九章 安全生产事故：问责是否是唯一方法</b> ·····	199
“8·26”延安特大交通事故：唯有真金才不怕火炼·····	200
“5·31”中储粮直属库火灾：高级别响应 迅速处置·····	206
“11·22”青岛中石化黄潍输油管线爆炸事故：事故隐患排查和应急处置受拷问·····	211
“4·10”兰州自来水苯超标事件：切忌自我制造热点·····	218
<b>第十章 食品药品安全：从“谈虎色变”到社会共治</b> ·····	225
“问题胶囊”事件：产品质量事件的联动处置·····	226
广州“镉大米”事件：“挤牙膏”式信息公开不可取·····	231
恒天然乳粉肉毒杆菌乌龙事件：检测错误造成的雪崩效应·····	237

康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件：警惕“夸大报道” .....	244
<b>第十一章 交通事故：事故如何演变为事件</b> .....	251
“5·26”深圳跑车飙车案：举证的重要性 .....	252
河南女司机撞人后遭围堵事件：舆情处置的“撕标签”法 .....	257
“6·13”南宁群体性事件：依法处置、主动公布 .....	262
<b>第十二章 儿童安全事件：每一次都是警钟</b> .....	267
海南万宁校长性侵幼女案：信息发布除了快还要准 .....	268
南京2女童饿死家中事件：“困境儿童救助制度”命题 .....	274
西安幼儿园喂药事件：需把握涉事人群诉求和情绪 .....	279
“7·10”湖南湘潭幼儿园校车事故：快速处置 严肃问责 .....	285
<b>第十三章 自然灾害：应急救援与舆论引导同步</b> .....	291
“7·21”北京特大暴雨：灾害应急处置是系统工程 .....	292
“1·11”云南镇雄山体滑坡事件：应从“替民做主”向“为民服务”转变 .....	298
“4·20”芦山地震：抗震救灾更趋成熟 .....	304
“10·7”浙江余姚水灾：救灾与舆情处置应同步 .....	310
<b>第十四章 政策争议：如何解释考验执政能力</b> .....	317
武汉拟对“未婚妈妈”罚款引争议：开门决策之道 .....	318
天津“乌龙限号”事件：政策发布需尊重常识 .....	321
安庆市殡葬改革引争议：政策推行需时机成熟 .....	325
卫计委拟定医院“死亡率标准”引争议：媒体误读政策的后果 .....	329
<b>第十五章 道德事件：兜住社会人心的底线</b> .....	333
男子私刻医保公章救病妻事件：应区分法律和道德 .....	334
四川三名儿童扶老太被讹事件：化解舆情的社会影响才是舆情处置的完结 .....	338
北京外国小伙撞大妈事件：警惕迎合公众情绪的不实报道 .....	342
<b>后记</b> .....	347





## 第一章

# 公权形象：舆论聚光灯下的“弱势群体”

公安局局长之子醉驾袭警事件

雷政富艳照事件

曾成杰死刑执行事件

上海高院 4 法官集体招嫖事件

## 公安局局长之子醉驾袭警事件：应重视网络舆论监督

时间：2012 年 10 月 13 日

地点：山西省太原市

### □事件发生：网民爆料公安局局长之子醉驾袭警

2012 年 10 月 13 日，在山西省太原市迎泽大街大南门十字路口，醉酒驾驶套牌车的太原市公安局局长李亚力之子李正源不配合检查，殴打执勤民警，引发群众围观。

10 月 24 日，《新快报》记者刘虎在其微博爆料：李亚力为使其子逃脱罪责，利用职权徇私舞弊干预现场执法，软禁被打民警，销毁其子打人、醉驾罪证。



李亚力之子打交警事件微博爆料溯源

来源：新华网网络舆情监测分析系统

10 月 28 日，诸多论坛出现题为“李亚力之子醉驾殴打交警真相”、“太原市公安局集体作伪证，包庇局长李亚力之子”的帖子和视频。这些帖子和视频当天就迅速消失，相关爆料微博也被删除。

网民“那一株水杉”先后于 11 月 8 日、11 月 14 日、12 月 5 日在其新浪博客发布该事件的爆料内容，并称“事关公益，还要请山西警方和李亚力本人迅速正面回应”。

□媒体报道：李亚力被停职后传统媒体介入报道



公安局局长之子醉驾袭警事件媒体报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

该事件的网络爆料不断，但国内媒体介入却异常迟缓。只有一些境外网站的零星报道转载到国内自媒体。直到 2012 年 12 月 7 日，《中国青年报》发文《太原公安局长儿子醉驾袭警，交警队集体作伪证》，详细报道了事件过程，才引发一波转载潮。报道称，事发当天，李亚力之子不配合检查，还殴打执勤交警夏坤。夏坤提出抽血要求，却被交警中队长制止。随后，迎泽派出所的一名负责人穿便装、开着私家车将李亚力之子从休息点接走。事发后，夏坤所在大队和太原市公安局交警支队的领导商量后给李亚力之子重做了一套假案。为防止夏坤向外透露情况，他们给夏坤做工作，还将夏坤随身携带的执法记录仪收缴。在此期间，有人给夏坤的母亲发恐吓短信，威胁她小心儿子坐牢。技侦部门对夏坤及其亲属的电话实施监控，防止消息传播。

媒体的关注点也转移到了李亚力的其他违纪问题上。12 月 21 日，《新民周刊》发文《太原市公安局原局长李亚力父子被指 1 年卖官上百个》称，李亚力到任一年未滿，已经突击提拔干部一百多人，曾是街面上小混混的“四哥”，是李亚力父子卖官的中介之一，经其手推荐提拔重用的公安系统干部有 20 多人。

标 题	时 间	转 发 数
太原市公安局局长被停职：其子涉嫌殴打交警	2012-12-06	352
太原市公安局局长李亚力被停职接受调查	2012-12-07	118
受害人披露太原公安局长之子醉驾袭警全程	2012-12-08	185
局长“因子获罪”背后的权力迷惑	2012-12-08	36

公安局局长之子醉驾袭警事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

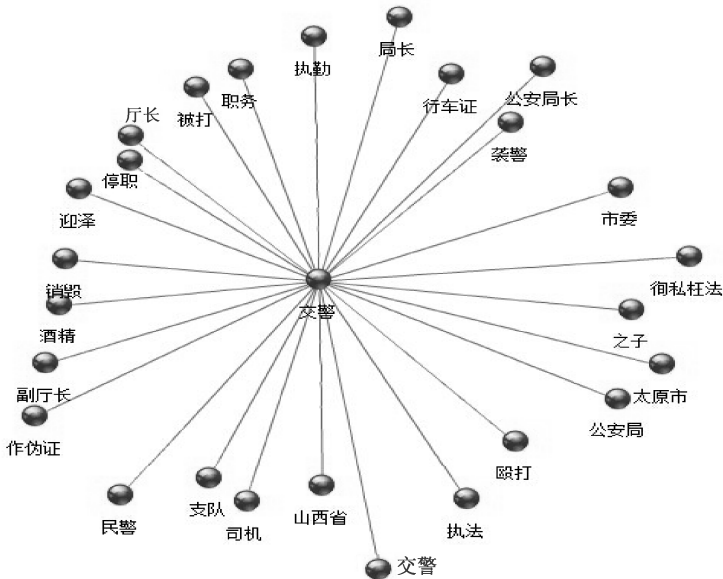
□网民议论：公安局长滥用公权引来网民声讨

“李亚力之子醉驾袭警”、“太原交警队集体作伪证”等消息被公开报道后，网民的议论大幅增加。截至 2012 年 12 月 28 日，相关微博信息量达到 21,527 条。



公安局局长之子醉驾袭警事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民对此事件表示震惊。网民“学会慢慢飞”说，我们最信任的执法者变成了我们最不信任的人，悲哀。北京律师毛立新表示，李亚力事件反映了“根深蒂固的官场‘媚权’文化”。网民“含辛鱼”认为，局长之子飞扬跋扈，源于心中早已种下“权大于法”的种子；事后，李亚力甘当“消防员”为子“扑火”，奉行的也是“权大于法”的理念。



公安局局长之子醉驾袭警事件语义网 来源：新华网网络舆情监测分析系统

凤凰网有评论说，李亚力事件是“权力家庭化”的一个缩影，李亚力完全把公权当作了家庭成员的私权。新华视点的新浪官方微博认为，子嚣张，父停职，或无必然联系，却透露官员亲属之难管。

李亚力对被打交警夏坤进行监听监控，网民表示耸人听闻。《南方都市报》的社论写道：得不到严格监督与限制的技术侦察手段，以及更多的强势权力，对于普通公民而言，将是令人后背发凉的危险与噩梦。

## □各方处置：迟来的处置被网民指“处罚太轻”

### 相关部门作出处理

2012年12月6日晚，在太原市公安干部大会上，有关领导宣布：停止李亚力的山西省公安厅副厅长兼太原市公安局局长职务，接受调查；免去其太原市公安局党委书记职务，由太原市委常委、政法委书记柳遂记兼任。

### “留党察看一年”被指轻罚

2013年1月13日，山西省纪委决定给予李亚力留党察看一年处分，建议将其撤职。该决定称，李亚力在处理其子醉驾袭警事件过程中，违反规定，滥用职权，其行为已构成渎职错误。

该处置决定被网民认为“太轻”。网民“随给你的桥”嘲讽道，这就是折腾了这么久的结果？“滥用职权，以权谋私”，结果留党察看一下就完了？网民“kevin-jenny”惊呼，在国外早就被逮捕坐牢了。北京大学宪法、行政法专家姜明安向媒体表示，从已有信息来看，李亚力的行为犯有3种错误，暂时给他留党察看一年的处分是合适的，“撤职只是建议，还需要走程序”。

### “构成渎职错误”措辞引质疑

部分媒体批评山西省纪委的“渎职错误”表述，认为以“错误”定性李亚力太“宽容”。《齐鲁晚报》评论指出，李亚力在儿子醉驾并殴打民警之后所犯之事，绝非“错误”那么简单，已经涉嫌“滥用职权罪”、“帮助毁灭、伪造证据罪”等。



《齐鲁晚报》电子版发布的评论 来源：《齐鲁晚报》电子版

## 山西省公安厅

### 澄清“李亚力自杀”谣言

2012 年 12 月 25 日，针对网络上李亚力已自杀的传闻，山西省公安厅官方微博“@山西公安”回应称，李亚力自杀消息系谣言，被停职接受调查的李亚力因病仍在医院住院治疗。

## 太原市人大常委会

### 免去李亚力太原市公安局局长职务

2013 年 2 月 1 日，山西省太原市第十三届人民代表大会常务委员会第八次会议决定免去李亚力的太原市公安局局长职务。会议同时还发现其有违反廉洁自律错误和违反组织人事纪律错误。

## 【点评】

这是一个典型的舆论监督事件。社交媒体发起的一场舆论监督，在经过网民的大量参与和碎片式传播后，传统媒体介入报道，形成较有深度和系统的信息扩散。最终，事件调查的结果明确。

首先值得一说的是社交媒体促成地、民众间广泛地社会参与。微博、微信等社交媒体在中国的迅速发展，推动了民众的社会参与，促进了中国政治、文化和社会等多方面的进步。公权力受到了民意的监督和约束。网民揭发一件件个别事件，对弘扬社会正气、促进社会进步都起到了积极的作用。在这起太原公安局长之子醉驾袭警事件中，网民全程参与，即使太原市相关部门已经作了调查和处理，网民仍然予以关注、发表不同观点，从中可以看出，一些网民具备了较高的媒介素养。

其次，在新媒体时代，传统媒体或有组织的网络媒体机构（包括微博等社交媒体）在舆论引导的深度和权威性方面的意义，不可缺少。在此事件中，众多网民并未仔细或系统地了解事件真相，不少是凭着头脑中官员的刻板成见而发表了观点。《中国青年报》、《新民周刊》以及凤凰网等媒体，在事件调查、事实挖掘和观点评论方面，其内容都比较充分，发挥了重要影响。在信息过载时代，有质量的信息，仍需要专业性机构来传播。

因此，新媒体时代的舆论监督，需要广大网民和专业媒体机构合力推进。而相关的公权力机构，也要重视各路舆论，并且善待舆论、善用舆论。

（陈昌凤，清华大学新闻与传播学院教授、副院长）

## 雷政富艳照事件：网络反腐典型案例

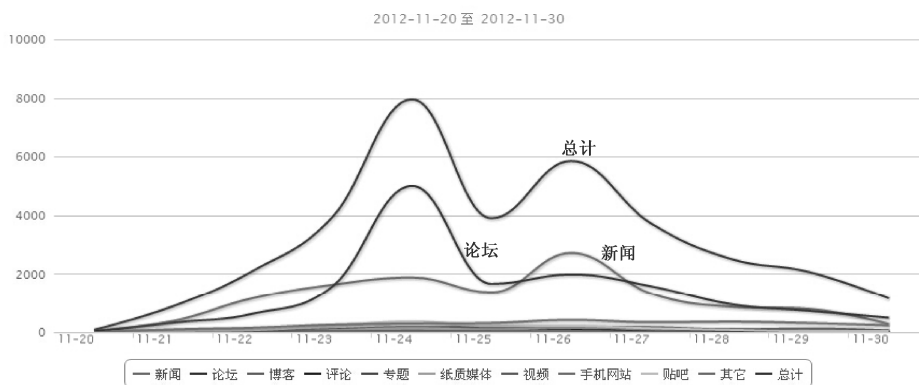
时间：2012 年 11 月 20 日

地点：重庆市

### □事件发生：网传重庆市北碚区区委书记雷政富的不雅视频

2012 年 11 月 4 日，有内部人士将重庆市北碚区区委书记雷政富的不雅视频交到人民监督网主办人朱瑞峰手中。11 月 20 日，朱瑞峰将不雅视频的截图放到自己的网站上，标题是“重庆北碚区委书记雷政富接受性贿赂与少女淫乱”。当晚，调查记者纪许光从朱瑞峰手中获得该线索，并将截图照片及来源链接放到自己的个人微博上，把雷政富称为“雷冠希”，引发网民大量转载和评论。随后，朱瑞峰将手中掌握的雷政富腐败的一些资料在网上继续曝光，其中包括雷政富利用职权替亲属包揽工程等行为。

### □媒体报道：跟踪事件进展 挖掘事件细节



雷政富事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

雷政富事件在 2012 年 11 月 21 日的新闻报道量达到 887 条，并在随后三天逐渐增多。11 月 24 日，即重庆市宣布立案调查后的第二天，达到最高值 7960 条。11 月 22 日，在百度新闻热搜词中，“重庆官员不雅视频”即升为榜单第 2 位。

由于重庆市纪委介入及时，11 月 21 日，《重庆市纪委回应网传北碚区委书记不雅图像事件》、《重庆市纪委：对网传雷政富不雅图像正在核实》等处置回应信息便出现在新闻网站。随后几日，《重庆已初步确定北碚区委书记雷政富不雅照非 PS》、《网曝重庆北碚区

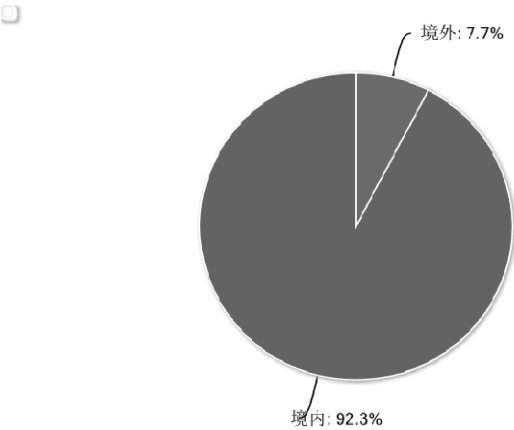
委书记雷政富不雅视频事件调查》等有关事件调查的内容成为媒体重要议题。

同样引发媒体聚焦的还有爆料人后续爆料的内容，《爆料人称不雅视频系行贿建筑商偷拍》、《重庆涉不雅视频官员弟弟被曝承包多个市政项目》等报道出现在网络。

同时，爆料人的安全也成为媒体关注的焦点。《北京青年报》报道称，雷政富事件举报人遭死亡威胁，北京警方介入调查。

标题	时间	转发数
重庆市纪委回应网传北碚区委书记不雅图像事件	2012-11-21	140
重庆市纪委：对网传雷政富不雅图像正在核实	2012-11-21	309
重庆市北碚区委书记雷政富不雅图像外泄	2012-11-21	341
重庆已初步确定北碚区委书记雷政富不雅照非 PS	2012-11-22	439
网曝重庆北碚区委书记雷政富不雅视频事件调查	2012-11-23	145
渝一官员曝不雅视频被免	2012-11-24	203
高潮不断 雷政富案涉 5 官员“不雅视频”	2012-11-25	181
爆料人称不雅视频系行贿建筑商偷拍	2012-11-25	177
重庆涉不雅视频官员弟弟被曝承包多个市政项目	2012-11-26	209
雷政富事件举报人遭死亡威胁 北京警方介入调查	2012-11-28	157

雷政富事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

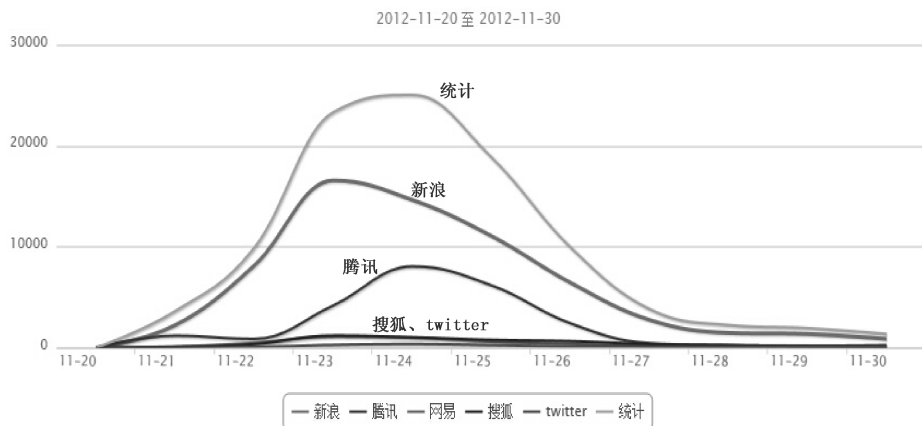


雷政富事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：冷嘲热讽 隐私挖掘 舆论审判

事件发生后，雷政富的不雅视频截图在网络热传，网民纷纷围观。截至 2012 年 11 月 30 日，各大微博平台的相关数据总计约 122,042 条。







雷政富事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民对该事件的热炒，使信息传播一度出现混乱局面。11月24日，一名微博认证网民贴出图片，称图中女子为雷政富“干女儿”，立即引发网民围观。随后该信息被证实为虚假信息，照片为厦门某女大学生的艺术照，与雷政富并无关系。

雷政富的外貌也成为网民讨论的话题。从11月27日开始，有人将其形容为“鬼斧神工，把历史上的各种难看、猥琐、丑陋熔于一炉”，有人将“雷政富”三个字解读为“雷人长相、政府官员、富得流油”。

刘新鹏V : #网络#【网络新词雷政富】继白富美、高帅富、矮穷挫、土肥圆等网络新词之后，“雷政富”也成了网络热词，网友这样恶搞：“雷政富”是指长相雷人、在政府部门工作，且很富有的那一类男人；也有更精辟的说法：雷人长相、政府官员、富得流油。

2012-11-24 11:32 来自酷派手机

 | 转发(1) | 收藏 | 评论(2)

网民的调侃微博截图

雷政富的反腐语录也在网上红极一时。网民专门汇总了2006年以来雷政富在不同岗位上的“反腐语录”。在这些“反腐语录”中，雷政富多次提到“加强道德修养”、“廉洁自律”等。对反腐语录的挖掘，是以往网络反腐过程中从未有过的新现象。网民关注此话题充满了对贪腐行为的戏谑，同时为一些道貌岸然、还未落马的官员敲响了警钟。

## □各方处置：官方积极、主动、快速处置获赞

### 雷政富

#### 联系爆料人“交朋友”

2012年11月20日，雷政富三次打电话给朱瑞峰，问对方：“你结不结交我这个好朋

友。”他希望朱瑞峰删除视频，“把这个问题处理好”。

11 月 21 日下午，雷政富对中新网记者说：“那些是假的，是造假的。你不要信。”

## 重庆市委

### 视频曝光 63 小时后免去雷政富职务

11 月 21 日，重庆市纪委向华龙网表示，已注意到相关内容，正在了解核实。

11 月 22 日，重庆市政府新闻办向媒体表示，已初步确定疑似官员不雅视频非 PS，但是视频中的男主角是否是北碚区委书记雷政富尚在确定之中。重庆已将“网曝重庆北碚区委书记与情妇淫乱视频”事件定性为实名举报，高度重视、严肃调查。

11 月 23 日中午，重庆市政府新闻办官方微博发布公告：不雅视频中的男性确为北碚区委书记雷政富，重庆市委决定免去其北碚区委书记职务，并对其立案调查。

经重庆市纪委调查核实，近日互联网流传有关不雅视频中的男性为北碚区委书记雷政富。

11月23日，重庆市委研究决定，免去雷政富同志北碚区委书记职务，并对其立案调查。

2012-11-23 11:06 来自360安全浏览器 | 举报

👍(325) | 转发(31885) | 收藏 | 评论(10047)

重庆市政府新闻办官方微博公告截图

雷政富被快速免职，引网民欢呼网络反腐胜利，并称赞重庆市委的办事效率。西南政法大学博士生胡夏枫说，这是网络反腐与现实反腐有效互动形成的强大监督网，让腐败分子无所遁形。部分专家表示，对于促进官员清正、政府清廉来说，包括网络在内的媒体舆论监督，是不可或缺的重要力量。

此事件得到快速处置也引媒体评论员称赞。《新京报》发文《快速查处雷政富与网络反腐合拍》称，一个明智的政府部门，没有理由不重视网络反腐，也不会坐等某一网络反腐事件持续发酵。中国青年网发文《雷政富免职 重庆打响十八大后反腐第一枪》，《西安晚报》发文《纪委邀记者协查不雅视频是一种进步》。

2013 年 5 月，重庆市纪委对雷政富给予开除党籍、开除公职处分，对其涉嫌犯罪问题移送司法机关。

## 重庆市人民检察院

### 对雷政富涉嫌受贿罪立案侦查

2013 年 1 月 24 日，重庆市人民检察院对雷政富涉嫌受贿罪立案侦查。2 月 6 日，雷政富被逮捕。5 月 10 日，该案由重庆市人民检察院第一分院向重庆市第一中级人民法院提起公诉。

## □后续发展：雷政富被判有期徒刑 13 年

2013 年 6 月 28 日，雷政富涉嫌受贿案于重庆第一中级人民法院公开宣判。雷政富因受贿 316 万余元，被判处有期徒刑 13 年，剥夺政治权利 3 年，并处没收个人财产 30 万元。法院以敲诈勒索罪判处被告人肖烨（性贿赂策划者）有期徒刑十年；判处被告人赵红霞（性贿赂女主角）有期徒刑二年，缓刑二年。

判决后，事件再次引发舆论关注。《钱江晚报》的报道《雷政富案今日庭审 75 岁母亲一遍遍说“做啥子官嘛”》，回溯雷政富的童年、少年、青年时代，试图还原从政前的他，前后比照，雷政富这个当年的穷娃儿究竟是如何走到现在的境地的。

雷政富不服判决提起上诉。2013 年 9 月 6 日，重庆市高院二审维持原判。

## 【点评】

雷政富事件是网络监督典型案例。与以往类似事件出现后，地方政府遮遮掩掩、退避三舍的态度截然不同，雷政富事件经网络曝光后，重庆市有关方面迅速将事件定性为实名举报，向外界表示高度重视、严肃调查，并邀请举报此事的记者协助。之后，在确定雷政富为不雅视频的男主角后，重庆市委决定免去其职务，并对其立案调查，给了公众切实交代。从不雅视频被曝光到当事人被免职，仅相隔 63 小时，赢得了舆论的普遍赞扬，也使得发酵的舆论逐渐平息。此次事件“提速”处置，大大提升了政府的公信力，为新媒体时代地方政府主动推进官民良性互动、妥善处置舆情危机树立了榜样。

值得注意的是，与以往的反腐案件相比，此次事件通过微博爆料、微博传播，最后也以微博的舆论力量成功扳倒了贪官。2012 年，网络反腐成为年度热门词语，一些官员违法违纪行为被曝光，并最终受到党纪政纪处理。但是，也必须清醒地看到，网络反腐是一柄双刃剑，有着诸多缺陷。在此事件中，一些媒体和个人对涉案的女性犯罪嫌疑人赵红霞过度娱乐化，甚至四处“人肉搜索”其本人的照片和家人的情况，侵犯了个人隐私，触碰了伦理底线，一定程度上消解了反腐的严肃性。网民对雷政富的不雅视频进行大范围传播，并对雷政富的相貌进行调侃取笑，也超出了公众应该遵守的文明准则，对社会具有负面的影响。可以说，网络反腐不能成为替代制度反腐的力量，只能作为制度反腐的一种辅助。

（姜胜洪，天津社会科学院舆情研究所研究员，  
国家互联网信息办公室互联网新闻研究中心特约研究员）

# 曾成杰死刑执行事件：舆情处置中的法律、权利和情感因素

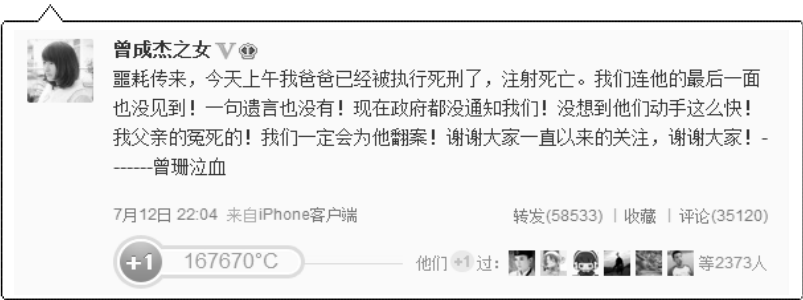
时间：2013 年 7 月 12 日

地点：湖南省长沙市

## □事件发生：死刑犯女儿发微博称法院未通知见最后一面

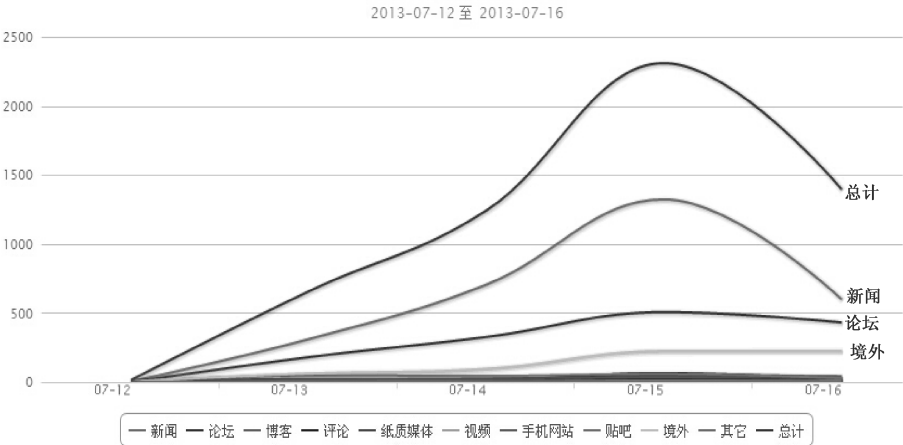
2013 年 7 月 12 日，湖南省长沙市中级人民法院对湘西非法集资案主犯曾成杰执行死刑。当天晚上，曾成杰的女儿曾珊在其新浪微博发布消息称，爸爸被执行死刑了，但法院并未通知见最后一面。该微博引发网民关注。

7 月 13 日，曾珊又连发几条微博，为其父喊冤，引发网民对长沙市中级人民法院的质疑。



曾珊的新浪微博截图

## □媒体报道：传统媒体的报道扩大微博言论传播度

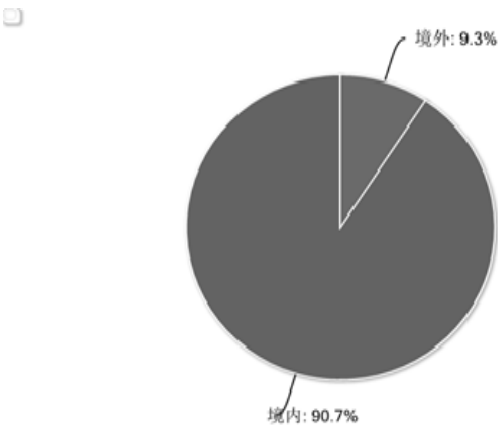


曾成杰死刑执行事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

曾成杰死刑执行事件从新浪微博发端后，被《长沙晚报》报道。网络媒体对《长沙晚报》报道的大量转载，使事件被广泛关注。部分媒体将该新闻推送到微信平台，也进一步提升了事件的关注度。此后，媒体的报道紧随事件的发展态势，对曾珊的微博言论、长沙中院的回应、曾珊收到死刑执行通知书等进行了报道。

标题	时间	转发数
湖南集资 34 亿案主犯执行死刑	2013-07-12	187
湖南集资 34 亿案主犯被执行死刑 女儿称未获通知	2013-07-13	46
长沙中院回应曾成杰死刑前家属未见面质疑	2013-07-13	77
湖南高院：曾成杰被处决当日法院已贴布告	2013-07-14	275
长沙：曾成杰死刑前被告知有权见亲属但其未要求	2013-07-14	192
曾成杰女儿向长沙中院致歉 称只想拿到父亲骨灰	2013-07-14	107
袁伊文：剥夺“刑前会见权”有悖法律人伦	2013-07-14	78
长沙中院称曾成杰未要求见亲属 媒体：死无对证	2013-07-14	54
湖南高院详解曾成杰集资诈骗案	2013-07-15	80
法学教授：曾成杰集资诈骗案严重程度远超吴英案	2013-07-15	62
曾成杰之子领到其父骨灰	2013-07-15	50
曾成杰死刑执行通知 13 日寄出 人 12 日已枪决	2013-07-15	54

曾成杰死刑执行事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



曾成杰死刑执行事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：死刑执行未通知家属引网民再质疑曾成杰案

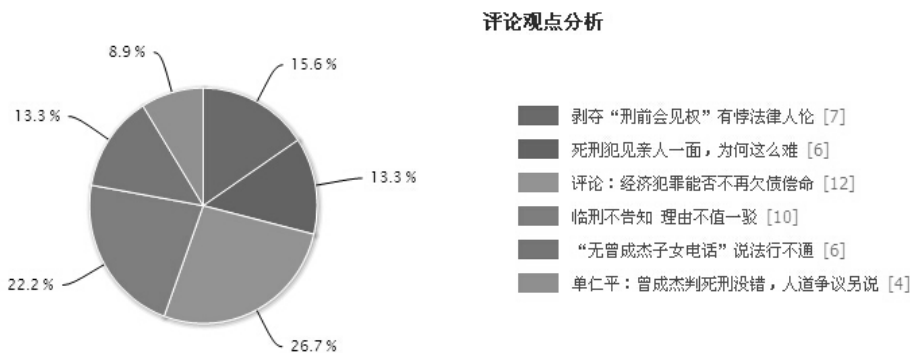
批评法院“有违人道”

曾珊的微博爆料引发网民对长沙中院的强烈质疑。网民对不通知家属就将罪犯处决的做法感到愤怒，认为生命终结前都无法保障会见亲人的权利，折射出我国一些法律规定和

执行细节有违人道精神。部分网民质疑长沙中院不通知家属的做法，认为背后有掩盖司法不公的嫌疑。

再探讨“曾成杰是否该被执行死刑”问题

曾成杰死刑执行未通知家属也引发部分网民重新探讨曾成杰是否该被执行死刑的问题。有网民评论，经济犯罪所造成的损失可以用金钱来衡量，这与严重暴力犯罪所侵害的人的生命价值不可同日而语，二者均适用死刑，或有违刑罚等价原则。



曾成杰死刑执行事件评论观点 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：未考量情感因素导致舆情危机升级

长沙中级人民法院

“法律没有规定”刺激舆论

2013 年 7 月 13 日，长沙市中级人民法院官方微博回应：法律没有明文规定，对犯人执行死刑时，犯人必须跟亲人见面。该回应被批“冷血”。很多法律人士和公众开始引用法律条文进行辩驳。半小时后，长沙市中级人民法院将此条微博删除。

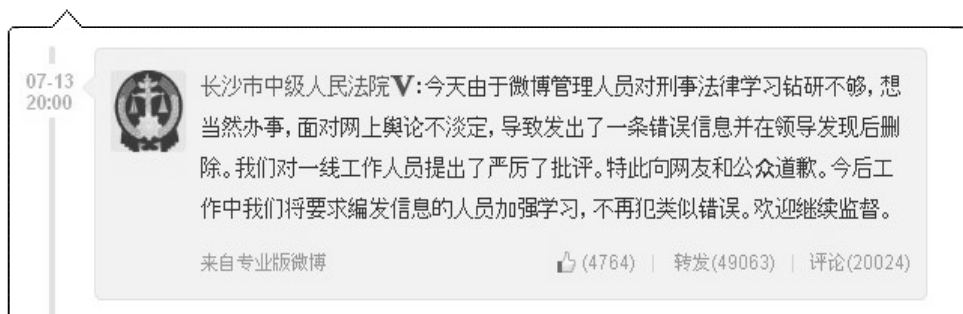


长沙中院的新浪微博截图

## “犯人未提出要求”遭声讨

随后，长沙市中级人民法院再发微博称，在对罪犯曾成杰执行死刑前验明正身时，法官告知其有权会见亲属，但罪犯曾成杰并没有提出此要求。该微博引发网民声讨。有网民认为，执行死刑前允许犯人会见家属是法院的义务而非权力，况且曾成杰已死无对证，此言不足信。

随后，长沙市中级人民法院发微博道歉称，由于微博管理人员对刑事法律学习钻研不够，发出了一条错误信息。该回应被网民解读为“让员工背黑锅”。网民还借此质疑法院工作人员的素质。



长沙中院的新浪微博截图

7月14日，曾珊称收到长沙市中级人民法院寄出的死刑执行通知，邮戳时间是7月13日，签发时间是曾成杰被枪决的12日。

## 湖南省高级人民法院

### “找不到联系方式”被质疑

7月14日，湖南省高级人民法院新闻发言人详细讲述了判处曾成杰死刑的原因。他称，长沙中院于执行当日将曾成杰的死刑执行布告贴于法院的公告栏内，因为找不到联系方式，未给曾成杰的二女儿、儿子寄送通知。

“找不到联系方式”回应引网民质疑。网民“陈几手”说，这种解释真是荒唐透顶。事实上，长沙中院有很多途径能够获得曾成杰二女儿的联系方式，曾成杰本人被执行死刑前也在狱中，长沙中院为什么不找他们了解？除此之外，通过曾成杰的代理律师、跑长沙法院新闻的记者找联系方式等，也是可行的办法。网民“老了也不糊涂的赵宪君”说，“找不到联系方式”纯粹是辩解。

7月15日，长沙市中级人民法院刑事审判二庭庭长吴冀湘回应称，法院对整个案件严格执法，不存在“秘密处决”一说。他还表示，法院正在总结经验教训，完善工作制度。

## 【点评】

该事件演变为网络舆情事件的原因：

一是死刑执行未通知家属，冲击了网民的人伦情感。面对“生命的最后时刻无法与亲人见面”这类事情，网民感到难以接受。这背后也有网民对自己的生命安全及生存环境的深深忧虑。

二是对商人执行死刑，且不通知家属，刺激了部分企业家对自身财产及生命安全的担忧。由于我国改革开放初期有些法律法规尚未健全，很多企业家在成长过程中或多或少走过法律的边缘地带。此外，我国社会“官本位”意识较浓，也决定了企业家在公权力面前自感弱小，财富安全感不足，容易“抱团取暖”。“吴英案”引发广泛关注，“曾成杰案”受到网民热议，与此心理不无关系。

三是涉事单位的舆情处置不注重网民的情感，激化了矛盾，放大了质疑声音。引起网民高度关注的事件，一般都是刺激了网民的情感的事件。因此，舆情处置也应注重情感安抚。在此次事件中，长沙中院在犯人家属尚未知情的情况下，对犯人执行死刑，触碰到网民的人伦情感。但长沙中院并未对此进行道歉，而是找出各种理由自我辩解，引发了网民的愤怒。即使这些理由可以成为未通知家属的恰当原因，也应该进行道歉，并表达一定的“同理心”，只有这样，才能安抚网民的情绪。

总的来看，我国对“死刑核准后通知家属”、“死刑执行前会见家属”等方面的法律法规需加以完善，以更好地保障死刑犯与家属的人权。此外，相关部门的舆情处置能力需进一步提高。网民作为一个特有的意见阶层，对公共事务的影响力日渐强大，相关部门需努力适应这种潮流，用恰当的方式与网民进行沟通。在此事件中，部分网民开始关注死刑犯的尸体处理、器官捐赠等方面的问题，相关部门需引起注意。如何疏导企业家的忧虑情绪，也需加以系统、全面的研究。

（新华网舆情分析师和菊梅）



## 上海高院 4 法官集体招嫖事件：跟踪拍摄、调取视频反腐

时间：2013 年 8 月 1 日

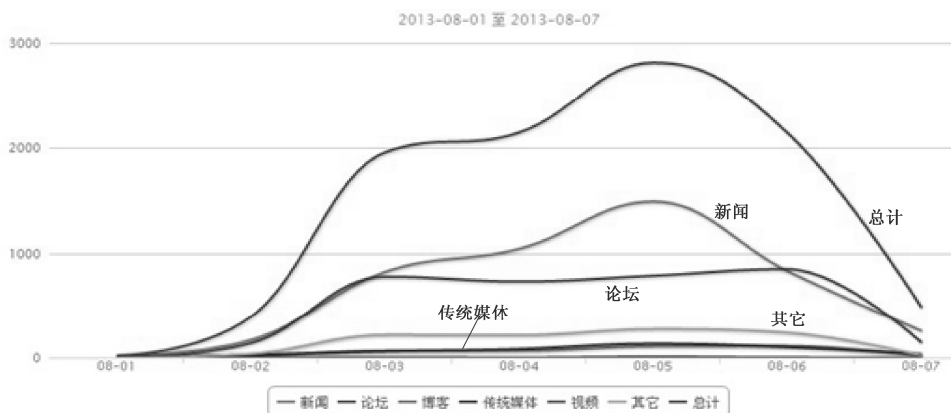
地点：上海市

### □事件发生：网民发视频爆料法官集体嫖娼

2013 年 8 月 1 日，有网民通过网络公布一段视频，举报上海高院赵明华、陈雪明等法官接受吃请、去夜总会娱乐，并集体招嫖。

爆料者称，发布视频是由于他认为一起涉及自己的合同纠纷案有人为因素干预，未得到公正判决，干预判案者为视频中的法官之一赵明华。6 月 9 日，他在赵明华等人去衡山度假村娱乐时，拍到了部分视频。为获得清晰的监控视频，6 月 13 日，他以自己在度假村消费时丢失物品为由，调取相关监控录像。他还称，为取得赵明华违纪的相关证据，他已经持续一年，运用各种方式，掌握了一系列视频资料，在衡山度假村拍摄的视频只是其中之一。

### □媒体报道：多维度监督报道 深度挖掘细节



上海高院 4 法官集体招嫖事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件被曝光后，引发媒体高度关注，涉事法官的职务、上海高院和纪委的回应及调查情况、事发地为“机关定点饭店”的性质、爆料人的安全、涉事法官是否有职务犯罪等均成为媒体关注的焦点。如 2013 年 8 月 3 日，《京华时报》报道称，视频发出后，爆料人接

到威胁电话“小心一点”；央视网报道称，事发酒店悬挂“党政机关出差(会议)定点饭店”铭牌，号称“上海市人民政府的重要接待基地”；《南京晨报》报道称，经爆料者调查，法官赵明华在上海共有四套房产。

8月2日，有上海高院的工作人员面对《南方都市报》记者否认“集体招嫖”，引发一定的负面报道，但上海高院和纪委当天正式发微博回应，使舆情危机形势并未恶化。

新闻	时间	转载量
上海高院一法官被曝参与集体召妓 法院人员否认	2013-08-02	10
上海多名法官被曝参与集体招妓 高院展开调查	2013-08-02	34
上海纪委确认“法官集体嫖娼门”涉事4人职务	2013-08-03	112
上海法官被曝集体嫖娼事发地为机关定点饭店	2013-08-03	10
爆料人：掌握5法官集体嫖娼全程视频 已接到威胁电话	2013-08-03	42
法官集体招嫖门爆料人向纪委提交30小时视频	2013-08-04	24
纪委介入调查上海高院法官集体召妓事件	2013-08-04	54
上海法官招嫖事件爆料者：发视频因法官干预判案	2013-08-04	43
上海法官嫖娼爆料人：曾就赵明华嫖娼问题报警	2013-08-04	23
“上海五法官集体召妓”续：爆料人微博已删视频遭蔽	2013-08-04	14
陈雪明等4人被停职接受调查	2013-08-05	64
上海涉集体招嫖法官赵明华被指有情妇及多套房产	2013-08-05	26
沪法官涉嫌招嫖爆料视频已交纪委 用1年收集证据	2013-08-05	25
上海高院4法官被证实参与嫖娼	2013-08-07	34
上海法官招妓门追踪：涉事度假村被停业整顿	2013-08-07	55

上海高院4法官集体招嫖事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：招嫖法官和定点饭店成质疑焦点

法官招嫖令网民失望

视频公布后，在网络上引发舆论风暴。有网民评论，法官是坚守社会公平正义的最后底线，是社会公德的最高代表，法官集体招嫖洞穿了法治底线。

机关定点饭店成招嫖地引网民震惊

网民对机关定点饭店成为招嫖地点表示震惊，并对中央八项规定的执行情况表示质疑。网民“戴友善”说，“定点饭店”成“定点腐败”，该反思。网民“经视说法”说，豪华定点饭店，究竟是否藏污纳垢，应深入调查。

## 需调查事件背后的司法公正问题

有网民认为，此事涉及的司法公正问题，比招嫖更为重要，应进行深入调查。网民“客舟”说，案件是否有人为因素干预值得关注。网民“ggp 雨过天晴”说，法官集体嫖娼的丑闻事件，反映出政法系统的严重问题，必须严肃查处。

## 跟踪拍摄视频的行为是否合法

有网民探讨了个人隐私保护和反腐如何“和谐共存”的问题，认为我国迫切需要就公职人员的反腐和隐私保护制定相关的法律法规。

态度	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果上海高院集体嫖娼事件属实，将会对司法公信造成严重的伤害。</li> <li>如果作为党政机关定点饭店的度假村果真提供了招妓服务，将使公众对中央八项规定的执行效果产生高度质疑。</li> <li>爆料人偷拍视频的做法从法律上来讲“于法无据”，涉嫌侵犯公民隐私权。</li> </ul>
疑问	<ul style="list-style-type: none"> <li>该事件背后是否真的存在司法不公？</li> <li>“机关定点饭店”为何藏污纳垢，这后面有没有“保护伞”？</li> <li>爆料人跟踪偷拍视频是否合法？</li> </ul>
分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>我国专门针对法官失德行为的监管还存在很多不足。</li> <li>司法不公现象得不到有效遏制，使民间出现对司法失去信心，自己采取手段以暴制暴的情况。</li> </ul>
建议	<ul style="list-style-type: none"> <li>应深入调查涉事法官的日常职务行为，查看是否有以权谋私现象。</li> <li>应彻查作为政府定点接待基地的衡山度假村，回应公众的质疑。</li> <li>应加强法官监督体系建设：在外部监督方面，应将弹劾法官的权力交给人大，既避免地方权力随意干预司法，又不让法官无人监督；而在内部制约方面，应建立判决书公开制度和判决书说理制度。</li> </ul>

## □各方处置：及时介入、动态回应

### 上海市高院

#### 高度重视 组织专人开展调查

2013年8月2日下午，上海市高院在其腾讯官方微博“@浦江天平”回应：经查，帖中所指陈雪明现为上海高院民一庭庭长，赵明华现为副庭长。对此，上海高院高度重视，已组织专人开展调查，并将根据查清的事实和有关规定严肃处理。

8 月 4 日，上海高院发布消息，该院民一庭庭长陈雪明等 4 人已停职接受调查。

## 上海市委

### 快速展开调查 动态发布信息

8 月 2 日晚，上海市委召开专题会议，上海市委主要领导要求立即成立联合调查组，迅速查清事实，依纪依法严肃查处、严惩不贷，坚决惩处干部队伍中的腐败分子，相关调查和处理结果要向社会公开。由上海市纪委牵头，会同上海市高院党组等部门组成联合调查组，开展调查取证工作。

上海市纪委官方微博“@廉洁上海”发布消息称，纪委看到网民举报信息后，立即会同上海市高级人民法院党组，对事件情况开展调查，将根据查清的事实依纪依法进行处理并向社会公布结果。

8 月 5 日，“@廉洁上海”称，事件令法律失去尊严、司法蒙羞、正义受损。

### 三人被开除党籍 度假村被停业整顿

8 月 6 日，上海市纪委、上海市高院通报事件调查结果：6 月 9 日，赵明华等 5 人接受上海建工四建集团有限公司综合管理部副总经理郭祥华邀请，前往某农家饭店就餐。晚餐后，前往夜总会包房娱乐。当晚，赵明华、陈雪明、倪政文、郭祥华 4 人参与嫖娼活动。依照相关法纪规定，决定对涉事的 3 人开除党籍、提请开除公职；1 人留党察看、提请撤职。责令衡山度假村停业整顿。

8 月 7 日，上海市委书记韩正在全市法院系统领导干部大会上强调，要深刻认识这起案件极其严重的性质和极为恶劣的影响，依法依规、从重从严惩处，一追到底，绝不手软，坚决清除腐败分子。

## 上海警方

### 对涉事人员行政拘留 10 天

对赵明华、陈雪明、倪政文、郭祥华作出行政拘留 10 天的行政处罚。

## 法院系统

### 通报案件处置情况 要求整顿作风

8 月 7 日，上海举行全市法院系统领导干部大会，通报事件处理情况。

最高人民法院发出《关于上海市高级人民法院赵明华、陈雪明等法官违纪违法案件的情况通报》，要求各级人民法院整顿作风，严肃纪律，坚决清除队伍中的腐败分子和害群

之马，坚决防止类似事件再次发生。

### □关联舆情：河南监控视频管理规定被质疑为“防止爆料事件重演”

2013年8月1日，河南省人大常委会审议通过《河南省公共安全技术防范管理条例》。条例规定，自10月1日开始，任何单位和个人不得买卖、传播或者未经公安机关通知查看、复制机房系统采集保持的信息。监控视频管理人员若私自把公园里、道路上摄像头拍到的视频放到网上传播，将面临最高3万元的罚款。该条例的发布时间刚好与“上海4法官嫖娼”事件重合，引发网民质疑，有网民认为此举是“防止类似事件在河南上演”。



针对争议，8月4日，河南省人大常委会法工委有关负责人通过《大河报》回应，禁止网上擅传公共场所监控视频，是为了保护公民的隐私，这与网络反腐和公众监督并不抵触。

### 【点评】

本次舆情事件属于反腐倡廉类事件，引起网民关注的原因，一是法官作为法律的执行者，集体嫖娼，严重冲击了网民对法官形象的既有认知，引起网民震惊；二是举报材料为视频影像，具有较强的冲击力、传播力，引发网民大量转载和热议；三是“集体嫖娼”折射出一定的整体环境，比起单个人的行为更具有负面影响。

从舆情观点的层面看，媒体评论员大多谴责法官的堕落行为，要求严查。微博出现多种声音，有网民为中国司法环境及法官的作风感到失望，有网民则认为爆料者跟踪偷拍视频的行为涉嫌侵犯公民的个人隐私。

从舆情处置的层面看，上海高院工作人员在接受南都记者采访时矢口否认，

造成了一定的负面影响，但上海高院、纪委及时发布微博作出正式回应，表示将展开调查，使这种负面影响得到遏制。从总体上看，本次舆情事件损害了法官的公信力，相关部门需作出重塑法官群体形象的努力。

相关部门对爆料人跟踪偷拍是否合法的问题需进行认真研究，并提出对策，避免这种偷拍风气日盛，对公民隐私权造成伤害。此外，为避免各种暴力、色情的举报材料在互联网广泛流传，相关部门需畅通体制内的举报渠道，并对举报人给予及时的反馈。

（新华网舆情分析师和菊梅）

## 第二章

### 环境事件：如何跳出塔西陀陷阱

江苏启东反对污水排海工程事件

山东潍坊被指地下排污事件

黄浦江漂浮死猪事件

昆明PX项目事件

## 江苏启东反对污水排海工程事件： “不闹就上、一闹就撤”怪圈

时间：2012 年 7 月 28 日

地点：江苏省启东市

### □事件发生：外企污水排海工程受民众持续抵制

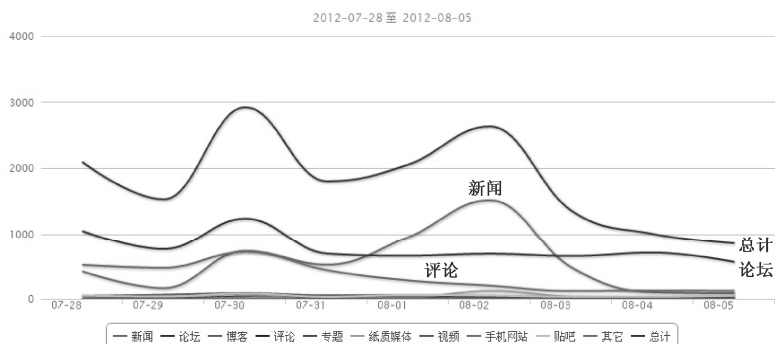
2009 年 10 月，一篇题为“日本王子制纸将排污启东”的帖文在天涯、百度等各大社区转载流传，引发网民热议。帖文称，江苏省南通市经济技术开发区与日本王子制纸株式会社签订合作协议，准备在南通经济技术开发区内进行超大规模的制浆造纸生产。为解决废水排放问题，南通市制订了开工建设“南通市达标尾水排海工程”的初步方案。该方案二期工程考虑将工业废水通过长距离管道输送，排入黄海大湾泓水域。排放口拟选址在启东市塘芦港东北 6 公里海域。

2012 年 6 月 23 日，网上出现了帖文《江苏启东民间强烈抵制日本王子造纸排污的斗争》。

7 月 25 日，网络上出现更多帖文，号召市民于 7 月 28 日进行大规模请愿活动。

7 月 28 日，众多市民在启东市政府门前及附近道路集结，散发《告全市人民书》，并冲进市政府大楼，从中搜出了许多名贵烟酒等物品。在民众示威过程中，出现了掀翻汽车、捣毁市政府办公电脑等暴力行为，启东市市委书记孙建华遭民众扒光上衣，市长徐峰被强行套上抵制王子制纸的宣传衣。

### □媒体报道：民众大量聚焦引国内外媒体普遍关注



启东反对排海工程事件报道走势图

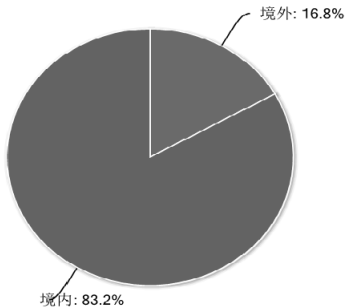
来源：新华网网络舆情监测分析系统



事件发生后，多数国内媒体对事件进行了报道。该事件也引起国际媒体的关注，CNN、BBC、路透社等多家国际媒体做了相关报道。2012年7月30日，《人民日报》、《环球时报》、《新华每日电讯》等传统媒体纷纷跟进，使事件关注度达到顶峰。

标题	时间	转发数
江苏启东日企工厂排污工程因民众反对被叫停	2012-07-28	82
江苏南通决定永远取消启东王子制纸排海工程	2012-07-28	119
江苏启东警方拘留散布警察踩死人谣言者	2012-07-30	131
日媒称日驻华记者在江苏启东遭警察殴打	2012-07-30	67
中国青年报：尊重民意的政府将大幅提升形象	2012-07-30	52
人民日报：做不到“零污染”怎答“环境敏感期”新题	2012-07-30	82
让温和“参与”释放正能量	2012-07-31	56
警方查实“启东市长办公室搜出避孕套”为谣言	2012-08-03	51

启东反对排海工程事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统



启东反对排海工程事件境内外报道量      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：肯定事件处置态度 批评政府项目决策

赞扬启东市政府温和克制

启东群体性事件引发网民广泛关注，网民声援启东市民的抗议行为，并批评政府决策错误。但与以往的环境事件不同，在本次事件中，很多网民对政府部门的处置给予了积极评价。有网民认为，启东市政府温和克制，为其他地方树立了榜样。如网民“他回精神病院了”说，市委书记被群众扒了衣服，还能笑出来，而不是动用警察去驱赶，这是一个进步，这个书记值得赞一声。

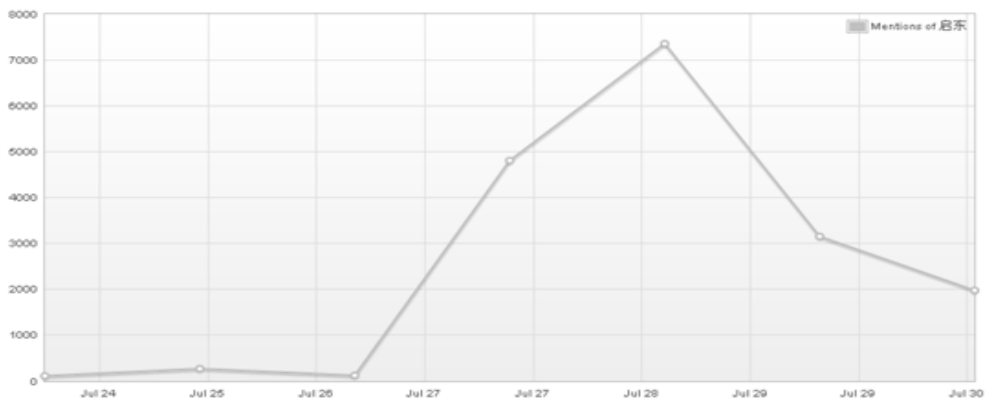
呼吁民众理性表达诉求

部分网民对事件中表现出来的群众暴力行为感到震惊，呼吁理性表达诉求，非暴力维权。网民“全宗锦”表示，对于启东事件，坚决支持民众表达诉求，但对很多出格乃至暴力行为深感不安。

## 建议政府项目决策增加公众参与

部分意见领袖开始反思重大项目“不闹就上、一闹就撤”怪圈。《环球时报》总编辑胡锡进表示，从什坊到启东，政府给社会这样的印象：他们在背着公众做违反公共利益的决定；只要出现大规模抗议，政府会立刻改变之前的决定。这样的政府形象如果从点连成片，对社会稳定将是灾难性的。今后重要决定必须有公众真正参与，合理合法。对正确的决定，政府必须敢于坚持。

启东群体性事件也引发境外网民的广泛关注，Twitter、Facebook、Google 社区等大型社交网站上出现了很多相关视频和信息。



2012 年 7 月 24 日至 7 月 30 日，topsy 搜索引擎有关启东事件的舆情走势图

事件发生后，舆情传播也出现一定的混乱局面。有网民在网络散布“南通警察踩死人”、“启东市长办公室搜出避孕套”等信息，引发大量网民围观。

### □各方处置：当地政府温和克制有效降低舆情强度

#### 启东市政府

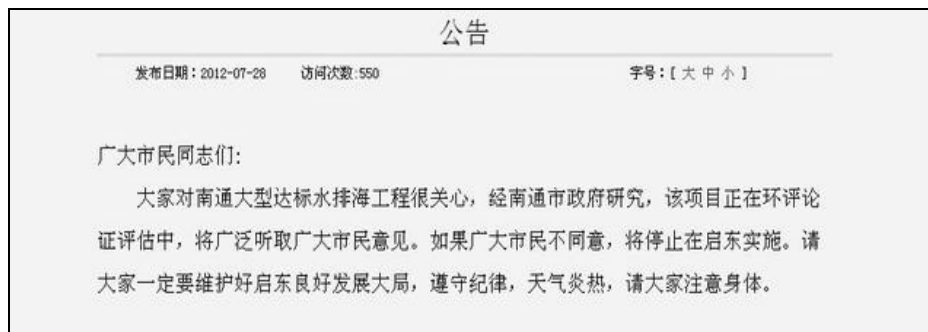
##### 劝告市民不要游行

事发前，有市民散发宣传单呼吁 2012 年 7 月 28 日“游行”。启东市政府获悉后，立即通过多种渠道散发《致全体市民的一封信》，劝告市民知法守法，对非法的集会游行示威活动，自觉做到不组织、不支持、不参与、不围观。市区里多个居委会把这封公开信张贴在公告栏内。正值学校暑假时期，有放假的学生被班主任喊回学校开会，正式通知此事，也有老师通过电话通知学生。启东市政府还给市民发送短信，劝告市民不要游行。这些举措使很多之前未了解游行信息的市民都知道了该信息。

7 月 26 日，启东市政府在官方网站以视频形式发布《至全体市民的一封信》，称正在

进一步深入论证评估，已暂停管道工程建设。

7月28日早上，启东市政府网站发布公告，称该项目正在环评中，将广泛听取广大市民意见，如果广大市民不同意，将停止实施。



南通市政府网站发布的公告

## 南通市开发区

### 暂停管道工程建设

7月27日，南通开发区新闻发言人称，由于启东民众对排海管道建设对海洋环境的影响产生疑虑，部分群众通过互联网等渠道表达了反对的意见，经当地政府认真研究，暂停管道工程建设，并着手进一步深入论证评估。

## 警方

### 维持聚集现场秩序 拘留造谣者

7月28日上午9时许，武警抵达现场，但只是维持现场秩序，并未采取强制性措施。当天，启东市公安局官方微博对“警察打死了一个17岁高中生”等不实言论进行辟谣。7月29日，启东市公安局官方微博发布通告，孙某因散布“南通警察踩死人”等谣言，被行政拘留10天。

8月4日，警方对“启东市长办公室搜出避孕套”信息进行辟谣。

## 南通市政府

### 宣布永久取消“排海工程”

7月28日，启东市委宣传部长宣布，经南通市政府研究决定，取消该工程。当天中午，南通市市长张国华也发表电视讲话，宣布该工程“永久取消”。

## □后续发展：依法追究违法行为刑事责任

2013 年 1 月 30 日，启东市人民法院公开审理朱宝生、沈亚威、徐健捷等 14 人分别涉嫌犯聚众冲击国家机关罪和故意毁坏财物罪案。公诉机关指控：2012 年 7 月 28 日上午，部分群众因反对排海工程而集聚时，被告人借机滋事，冲击、打砸国家机关办公大楼，踩踏、推翻停放在院内的汽车，造成财产损失、民警受伤、社会公共秩序被严重扰乱等恶劣后果，分别应以聚众冲击国家机关罪、故意毁坏财物罪追究刑事责任。

2013 年 2 月 6 日，启东市人民法院对该案作出一审判决。被告人沈亚威等三人分别被判处有期徒刑一年至一年六个月有期徒刑；被告人施和平、朱宝生等 13 人因自首或主动认罪悔过，法院分别作出一年至一年六个月有期徒刑并适用缓刑的判决。

## 【点评】

从启东群体事件萌芽到大规模示威游行发生，启东市官方及南通市官方作出三次相对及时有效的回应，使事件在发生后的较短时间内基本得以平息，民意得到有效的尊重。启东市官方对事件的理性处置得到认可，给其他地方做出了榜样。

值得注意的是，王子制纸排污工程及其相关审批工作，实际上已经进行了多年。“排海工程”制定过《环评报告》，也曾按照程序征询过民意，决策程序“合法合规”。但有关部门垄断行政决策，很多听证都是“走过场”，甚至项目附近居民大多不知道其存在。当舆论沸腾事态失控时，政府部门才开始运用“妥协型思维”处理问题。上百亿的项目说下马就下马，既造成国家重大经济损失，也让政府部门公信力和公共形象大打折扣，并且强化了人们的预期：通过正规渠道表达利益诉求难以奏效，采取非正常方式使事情闹大才能实现利益诉求。如果“什邡——启东模式”蔓延开来，将不仅仅是社会稳定的损失，中国今后的发展也将面临空前挑战。

“什邡——启东模式”必须打破，决策再也不能仅仅是“领导拍板”，公众对决策的参与必须真正得到保障，社会关注的热点项目要强制听证。这样的决策形成后一旦遇到群体抗议，它也决非领导拍板就能立即下马，政府应当有能力在抗议面前敢于坚持。只有当政府成为负责任的透明政府，当公众学会了理性表达诉求，公众与政府间才可能建立起良性互动机制。

（姜胜洪，天津社会科学院舆情研究所研究员，  
国家互联网信息办公室互联网新闻研究中心特约研究员）

## 山东潍坊被指地下排污事件：舆情回应需抓住时机

时间：2013 年 2 月 12 日

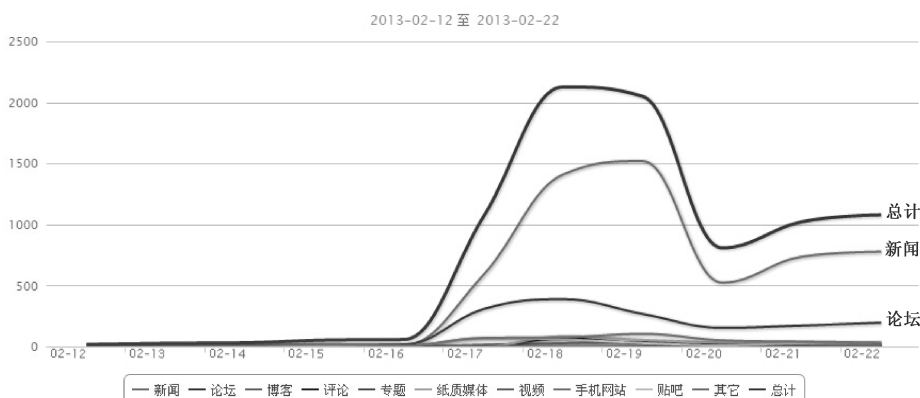
地点：山东省潍坊市

□事件发生：网民微博爆料潍坊市多家企业地下排污

2013 年 2 月 11 日，网民“金融八卦男”发微博爆料称，山东省潍坊市许多化工厂、酒精厂、造纸厂将污水通过高压水井压到地下 1000 多米的水层，将地下水污染。爆料引起网民高度关注（之后爆料人告诉新华社记者，排污的具体线索他也没有掌握，微博中的内容是听别人说的，发微博的目的是想号召大家共同关注此类污染事件）。

公益人士邓飞在微博上发起“地下水污染调查”，号召回家过年的网民拿起手机和相机，将回乡所见污染情况拍照发布到微博上曝光。新浪微博也发起“你家河流还好吗”活动，号召网民曝光污染行为。随着众多认证名博的参与，网上形成一波声讨“企业污水直排地下”的舆论浪潮。

□媒体关注：媒体质疑潍坊监管部门沉默



潍坊被指地下排污事件报道走势图

来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 2 月 14 日，《新京报》发表社论《新的一年，向地下水污染“宣战”》响应微博舆论。2 月 15 日，《香港商报》发文《高压泵地下排污 震惊中国》称，邓飞在微博上发起“地下水污染调查”，连日来赢得众多网民响应，而被曝光的潍坊等地，无论是政府环保部门还是相关企业，仍保持沉默。该报道被大量转载。

2 月 16 日，有多家媒体发布报道和官方微博，质疑：山东等地企业污水直排地下的消息备受关注，为何不见监管部门任何回音？

南方都市报▼：【无良企业高压泵地下排污 监管部门沉默】“山东等地企业将污水用高压水井压至地下致水污染”的消息备受关注，可至16日仍不见监管部门任何回音。近日公益人士@邓飞爆料称，潍坊化工厂、造纸厂将致命性污水通过高压水井压到地下逃避监管，而地下排污法已在很多地方悄悄进行多年。<http://t.cn/ZYXsWfB>

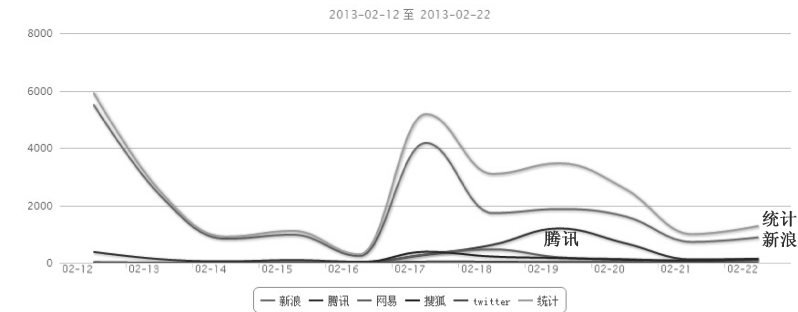
媒体发微博质疑潍坊监管部门      来源：新浪微博

2 月 17 日晚，潍坊市回应事件，使新闻报道量大增，并在 18 日达到事件发生以来的最高值。《“网传山东地下排污事件”：爆料人称无具体线索》、《潍坊首度回应“地下排污”悬赏十万求举报》等报道被大量转载。

标题	时间	转发数
高压泵地下排污 震惊中国	2013-02-15	313
爆料人称地下排污是听说的潍坊悬赏 10 万求举报	2013-02-17	235
潍坊首度回应“地下排污”悬赏十万求举报	2013-02-17	233
山东称排污调查系秘密进行向地下注污水没必要	2013-02-18	256
网民掀“随手拍家乡污染”浪潮	2013-02-19	126
潍坊否认给涉污企业通风报信：通知系企业内部下发	2013-02-19	112
山东环保厅称“两天内检查 700 多家企业”引质疑	2013-02-19	102
潍坊多家铝材厂现疑似排污井 污水水管深入地下	2013-02-19	91
环保部：将开展以地下水污染防治为重点的专项行动	2013-02-20	173
山东茌平村民称地下水遭污染只能喝邻县自来水	2013-02-21	185
山东潍坊灌污形成产业链 打井队每年收入数十万	2013-02-22	188

潍坊被指地下排污事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：地下排污和地下水污染成为关注焦点



潍坊被指地下排污事件微博议论走势图      来源：新华网网络舆情监测分析系统

早在春节以前，有环保网站就已在微博上发起“随手拍家乡污染”、“随手拍河流污染”等微公益活动。与以往污染曝光活动不同的是，由于这次参与“随手拍污染”活动的多为返乡过年的网民，曝光结果更有针对性地指向了平常少受关注的农村污染，尤其是农村在工业化发展过程中造成的地下水污染。

有网民爆料“山东潍坊地下排污”后，网民讨论的激烈程度在 2 月 17 日达到顶峰。有诸多网民痛陈回乡见闻：家乡的水已变质，亲朋和邻里多人得了癌症，一些地方政府漠视企业违法排污。网民“MacWin-新”称，山东的造纸厂是典型的地下排污，用压力泵把造纸的恶臭毒水排到地下水系里，“简直就是断子绝孙的无耻行径”。

网民号召大家行动起来，向地下水污染“宣战”。有网民说，2012 年，PM2.5 数据开始公布，各种治理方案陆续出台。在新的一年里，大家在继续关注城市空气治污的同时，无论是政府还是民众，都应该将目光投向地下水污染。

媒体	评论文章
人民日报	地下水污染 沉默就是纵容
中国法院网	地下排污猖獗折射监管缺位
新京报	治地下水污染应鼓励公民监督
武汉晚报	治理地下水污染需执法权独立
河南商报	治理地下水污染还需相关配套制度

潍坊被指地下水排污事件评论文章      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：排查结论难释众疑 舆情持续发酵

潍坊市环保局

部署拉网式排查

2013 年 2 月 15 日，潍坊市环保局下发《关于对网民爆料潍坊许多企业将污水注入地下进行全面排查的通知》，要求各县市区和市属各开发区实施全面拉网式排查，并成立 5 个督导组，对重点区域进行督导排查。

排查被指走过场

2 月 17 日晚，潍坊市回应称，已实施全面拉网式排查，排查企业 715 家，暂未发现帖文反映的问题。为进一步调查相关情况，潍坊市公布有奖举报办法，对相关举报人最高奖励 10 万元。

短短两天时间就排查了 715 家企业，这一说法引起网民质疑：是打电话、听汇报，还是现场排查的？可否公布排查人员、督导组及已排查企业名单？更有网民称之为“神排查”。

## 潍坊两天排查715家企业，到底是咋查的

2013/2/19 0:01:44 [稿源：红网] [作者：徐云鹏] [编辑：王俞] 红网官方微博

红网上的质疑文章 来源：红网

“暂未发现”和“悬赏举报”被网民质疑为“玩太极”、“踢皮球”。网民“银盛”说，表面看起来，相关部门是要下定决心“治污”了，但总让人感觉是在“耍赖”。网民“徐志娇”说，悬赏 10 万大洋举报排污企业，看似给力实则没有诚意。地下排污隐蔽性强，没有一定的技术、设备条件，很难发现真凭实据。当地环保局重金悬赏，只轻轻一脚就把球踢给了网民，踢给了社会。

### 回应“排查走过场”质疑

2 月 18 日，针对网民“排查走过场”质疑，潍坊市环境监察支队队长谢振溪称，两天参与查 700 多家企业的不只是市环保局，还有市县两级环保部门，而且两天的说法不准确，在 2 月 12 日接到“有企业利用高压水泵向地下注入污水”的网络舆情后，潍坊环保部门就已经开始对相关企业进行检查了。他还称，潍坊市市县两级环保部门共对潍坊市 483 家企业进行了现场检查，并对自动在线监控系统中的 138 家市控企业和 94 家县控企业的数据进行梳理，715 家企业是现场检查和实时数据梳理后两者相加的结果。

尽管潍坊市相关部门一再表示“未发现企业地下排污”，但媒体的质疑报道依然不断，《潍坊发现疑似企业地下排污》、《山东潍坊打井灌污形成地下产业链》、《潍坊：掩盖不了的地下水污染》等报道陆续出现，报道同时曝光了一些“疑似排污井”图片。

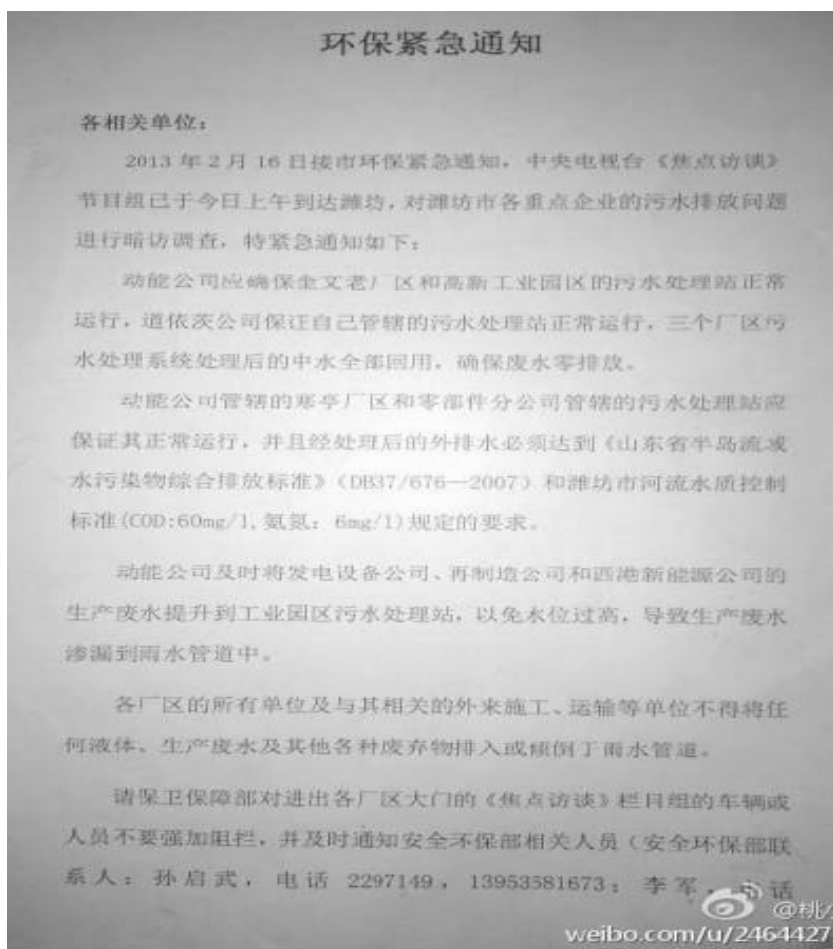
### 回应“环保紧急通知”传闻

2 月 18 日，微博热传一份题为“环保紧急通知”的疑似企业内部通知文件。文件称接市环保部门紧急通知，央视《焦点访谈》要来暗访，各部门要确保排污不出问题。网民纷纷质疑潍坊市环保局给企业通风报信。

对此，潍坊环境监察支队队长谢振溪表示，环保局从未用任何方式向企业发过这样的通知，“央视确有来采访，但不是焦点访谈”。

网易财经称，按照通知上所留的电话联系到所谓的“安全环保部联系人”。经证实，该份通知是山东潍柴控股集团所发。潍柴控股集团安全环保部负责人表示，这份通知只是通知下属企业要正面应对媒体采访，并不是要掩盖问题。





疑似潍坊市环保局下发的通知 来源：网络

## 山东省环保厅

### 未发现通过水泵向地下排污行为

2月28日，山东省环保厅向媒体通报称，调查未发现通过水泵向地下排污的违法行为。但在检查中发现：有2家企业污染治理设施未建成即投入使用，有1家企业污水处理设施破损渗漏，有1家企业污水排入无防渗设施的坑塘内存放。

## 潍坊市市长

### 未发现地下排污情况

3月7日，在北京参加两会的潍坊市市长刘曙光表示：政府绝对不会与污染企业站在一起，在环境问题上，政府绝对是站在公众一边，到目前为止没有发现有向地下排污的情况。关于潍坊的生态环境问题如何，欢迎大家到潍坊实地考察。

## □后续发展：环保部称未发现确切地下灌污证据

2013 年 5 月 8 日，环保部公布了 2013 年第一季度重点环境污染事件处理情况。通报称，群众反映山东潍坊部分化工厂和造纸厂利用高压水井向地下排污，经山东省环保厅和潍坊市政府排查，未发现确切地下灌污证据，发现台头镇工业园多家小型防水涂料加工厂未建设污水处理设施等问题。

### 【点评】

环保问题成为舆情热点，主要有两个方面的原因：一是环保问题与人民生活 and 切身利益相关度高；二是社交媒体正在培养民众对公共事件的参与精神，环境保护如此受到关注，恰恰因为其是一个社会公共话题。这也告诉我们，互联网时代的舆情热点就是与民众切身利益相关的、具有公共性的话题。

在事件传播过程中，舆论领袖起到了重要作用，这与拉扎斯菲尔德的“二级传播”、“意见领袖”理论是相契合的。邓飞成名于社交媒体，成了公众人物，与公众之间缔结了信任关系和互利关系。他在微博上发起“地下水污染调查”，号召回家过年的网民将回乡所见污染情况拍照发布到微博上曝光，这个行动得到了网民的响应。作为传播平台，新浪微博也参与其中，号召网民曝光污染行为。随着众多认证名博的参与，网上形成一波声讨“企业污水直排地下”的舆论浪潮。我们从中不仅看到意见领袖的号召力，也看到互联网时代社会动员是如何开展的，这对我们今后弘扬正气、传播正能量，有很好的启发意义。

在舆情危机处置方面，潍坊相关部门重视不够，处置的专业性也有待提高。首先，他们错过了最好的处置时机，从事后他们的回应中，可以看出他们其实早已经在调查，但是他们却“只做不说”。互联网时代不仅要快速调查网民反映的问题，而且要不断与网民进行互动与沟通，而不是被动应对。其次，处置中说服力不足，一些专业性的问题没有解释清楚，回答过于笼统。在众多网民的关注下，马虎处置是行不通的，还是要积极、细致，需要第一时间给态度，尽可能信息公开详细些。

（陈昌凤，清华大学新闻与传播学院教授、副院长）

## 黄浦江漂浮死猪事件：跨区域舆情处置典型案例

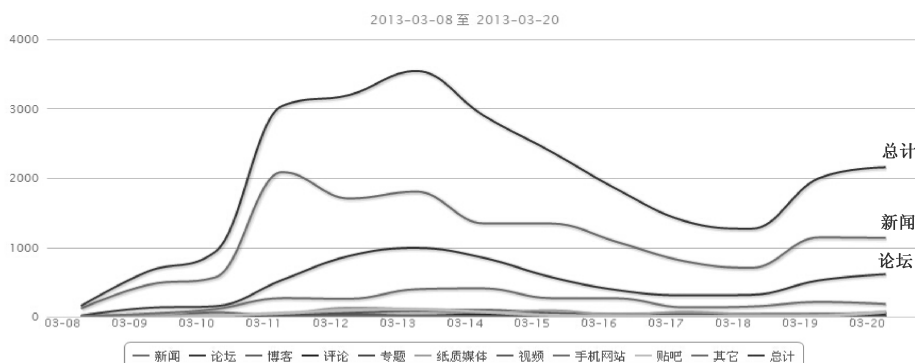
时间：2013 年 3 月 8 日

地点：上海市

□事件发生：微博爆料黄浦江漂浮大量死猪

2013 年 3 月 8 日，网民“@少林寺的猪 1986”发布的一条图文微博显示，大量死猪或是伴随着垃圾漂浮在黄浦江上游水面上，或是搁浅在河边的乱石堆中，其中仅一幅照片中就出现了 7 头死猪。该微博引发网民关注。

□媒体报道：持续跟踪死猪打捞情况和事件处置情况



黄浦江漂浮死猪事件报道走势图

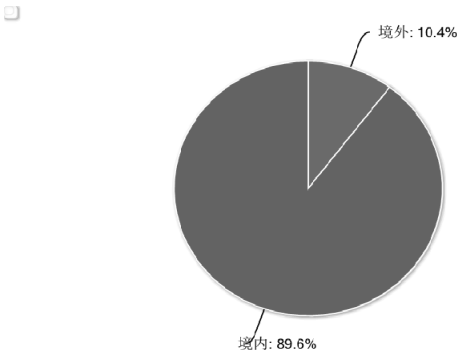
来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 3 月 10 日，传统媒体开始介入。11 日，媒体对死猪打捞进展及上海市相关部门的处置措施进行持续跟踪报道，《上海从黄浦江打捞死猪 1200 多头》、《黄浦江上漂浮死猪或来自上海周边》、《黄浦江打捞逾 3000 头死猪 官方称水质正常》、《上海黄浦江漂浮死猪检出常见疫病 不属人畜共患病》等新闻出现在网络。

3 月 12 日，《上海已打捞黄浦江死猪 4600 头》、《黄浦江死猪升至 5916 具 上海多部门联动保饮水安全》、《嘉兴回应黄浦江漂浮死猪事件：嘉兴没有疫情》等报道出现在网络。

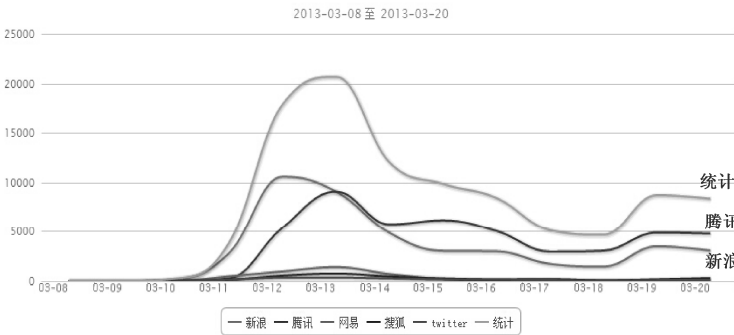
标题	时间	转发数
黄浦江水源保护区漂浮大量死猪松江加紧打捞	2013-03-08	252
上海市水务局:漂浮死猪尚未影响饮用水安全	2013-03-09	173
上海黄浦江已打捞死猪超过 1200 头	2013-03-10	179
上海黄浦江上游河道已打捞死猪 2813 头	2013-03-11	190
浙江称未发生生猪疫情 正协助上海调查并清理河道	2013-03-11	141
农业部: 黄浦江死猪已无害化处理 未发生大规模疫情	2013-03-11	183
黄浦江死猪升至 5916 具 上海多部门联动保饮水安全	2013-03-12	222
上海官方: 松江中死猪所患病不属人畜共患病	2013-03-12	169
嘉兴一周打捞死猪 3601 头八成小猪 水质正常范围	2013-03-13	212
浙江嘉兴否认发生生猪疫情 正协助调查死猪来源	2013-03-13	127
上海尚未发现来源不明生猪产品上市销售	2013-03-14	165
农业部: “漂浮死猪事件” 已排除重大疫病可能	2013-03-16	364
浙江嘉兴船工称官方死猪数据作假 已掩埋几万头	2013-03-19	205

黄浦江漂浮死猪事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



黄浦江漂浮死猪事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民议论：担心死猪流向餐桌 质疑当地瞒报信息



黄浦江漂浮死猪事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

黄浦江上漂流大量死猪的消息引发网民关注。部分网民表示恶心，并担心死猪流向餐桌。部分网民怀疑相关地区出现了重大疫情。网民“老徐时评”说，一想到可能已喝了免费的排骨汤就直想吐。网民“扬州陈敏”说，这么大规模的死猪事件，怎么也算是重大疫情了吧，当地政府居然无任何通报，是不知还是隐瞒？几万头死猪是怎么无害化处理的，有无流向市民的餐桌？



## □各方处置：轻描淡写、撇清责任加大舆情危机

### 上海市

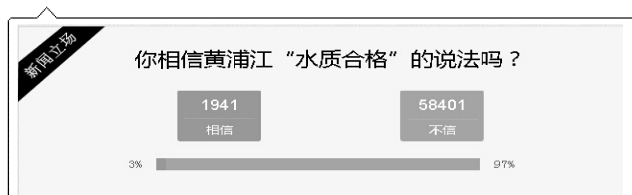
#### “水质数据正常”回应引发网民质疑

2013年3月8日，“@松江发布”以“突发事件”为题发布称：近日，负责区水上环卫作业的单位，发现黄浦江面上陆续有漂浮的死猪，并及时加强力量进行打捞。目前，从环保、水务部门不间断监测的情况看，未影响到自来水厂取水口的水质。

3月9日，上海松江区委宣传部相关负责人称，初步调查死猪可能来自上游浙江方向，尚未对当地饮用水的取水安全造成大的影响，没有发现重大动物疫情。

3月10日，上海市农委及松江区相关部门表示：目前已打捞的死猪数量超过了1200头。这些死猪基本来源于上海的上游地区。正加紧协调黄浦江上游周边地区，调查死猪来源。上海市水务局表示，松江当地的自来水水质“数据正常”，符合相关标准。

“未影响到自来水厂取水口的水质”、“尚未对当地饮用水的取水安全造成大的影响”、“水质数据正常”等回应引发网民质疑。



腾讯《今日话题》的在线调查 来源：腾讯

## 确定死猪主要来自浙江省嘉兴地区

3 月 11 日，上海市农业委员会披露，打捞起的死猪其中一份送检样本检出猪圆环病毒病原阳性，初步判断猪圆环病毒病引起猪瘟。猪圆环病毒病是近年来比较多发的猪的传染性疫病，不属于人畜共患病。

当天，上海市动物疫病预防控制部门发布消息称，经对部分耳标进行信息核查，初步确定这些死猪主要来自邻近的浙江省嘉兴地区。

当晚，上海市政府新闻办官方微博“@上海发布”称，黄浦江上游原水水质较为稳定，所检测的水质指标与去年同期相似。

3 月 19 日，“@上海发布”称，上海市累计打捞死猪 10164 头，当天全市相关区域内共打捞 369 头。当日水质检测结果显示，相关区域水质稳定。

3 月 21 日，“@上海发布”披露，打捞起的死猪数量明显下降，黄浦江主干水域已基本完成清捞工作。相关区域水质稳定，出厂水质符合国家生活饮用水卫生标准。

3 月 29 日，上海市政府新闻发言人徐威介绍，经过沪浙两地协作，上海市水域（除省界水域外）已基本完成漂浮死猪的清理打捞工作。上海市农业部门对打捞上来的死猪全部做了焚化等无害化处理。

## 浙江省

### “死因多系冻死”回应遭网民嘲讽

3 月 11 日，浙江省农业厅畜牧兽医局动物疫病防治处一位处长向媒体表示，自网上出现有死猪现象，浙江省畜牧局和嘉兴农业部门已经开展排查，猪瘟现象可排除。死猪多为 10 多斤或 20 多斤的小猪，死因多系冻死。

“冻死说”引发网民质疑，网民纷纷发微博调侃。网民“杜楠爆料”说，东北零下 30 度怎么没听说猪被批量冻死？网民“微博新鲜报”调侃道，其实，猪是被这样的冷笑话冻死的。



“死猪死因多为冻死”说法引发网民质疑 来源：新浪微博

“过路猪”回应被质疑为自我狡辩

3月12日，浙江嘉兴市委宣传部召开媒体见面会称，目前正在积极协助调查，当地生猪养殖没有发生猪瘟。嘉兴市环保局一位副局长认为，由于存在“过路猪”现象，不能简单根据耳标上的地址就认定这批猪全部来源于嘉兴。

“过路猪”回应引发网民议论。网民”Gott\_sei\_Dank”说，黄浦江的死猪表示很无辜，他们只是过路的。网民“彩运当头”说，官场上常见的推诿扯皮、推卸责任现象的现实版案例。这回嘉兴市政府及有关职能部门是主角。

3月15日，嘉兴市召开“死猪”事件新闻通报会。嘉兴市副市长赵树梅表示，全市共收集乱弃死猪3601头，80%为小猪，嘉兴生猪成活率正常。上海提供的17个耳标，7个查处到位，6个立案调查，4个待查证。耳标是生猪首次免疫时的标记，生猪会转售他地，不能凭此认定死猪全部来自嘉兴。

3月19日，根据上海提供的17个耳标指向，浙江嘉兴对8名养殖户给予3000元以下处罚。

媒体	评论文章
楚天都市报	不能捞起死猪就算完
红网	“死猪”信息不对称，公众疑虑难消除
中国网	“死猪抛尸事件”是一堂内容丰富的公共课
新闻晚报	必须曝光谁在放任“死猪污染”
东北新闻网	该给“死猪漂流记”画个句号

黄浦江漂浮死猪事件评论文章      来源：新华网网络舆情监测分析系统

国家部委

派出调查组实地了解情况

3月11日，农业部副部长陈晓华回应，死猪已全部进行无害化处理，当地并未发生大规模的动物疫情。

3月14日，农业部派出调查组赴浙江、上海实地了解情况，督导、协调处置工作。农业部同时发出通知，要求各地畜牧兽医部门切实加强动物防疫工作，防止发生区域性重大动物疫情；严格监督做好检疫不合格动物、动物产品的无害化处理工作，严防病死动物进入市场。

表示死猪已做无害化处理

3月16日，农业部调查组组长、国家首席兽医师于康震表示，黄浦江及相关水域漂浮死猪数量明显减少，发现的都能得到及时打捞并做无害化处理，嘉兴等地乱扔死猪现象

得到有效控制，没有发现有病死猪流入市场的情况。

3 月 20 日，农业部发布消息称，上海市兽医饲料检测所采集了 30 份从黄浦江及上游水域打捞的漂浮死猪的组织样品进行砷检测，所有样品均未检出砷。

### □后续发展：着手建立病死动物无害化处理长效机制

2014 年 1 月 15 日，农业部副部长陈晓华在谈到黄浦江“死猪”事件时表示，农业部已经在着手研究建立病死动物的无害化处理长效机制，也对各地区出了要求，决不能再发生类似的事件。

## 【点评】

事件发生后，各方轻描淡写式的回应刺激舆情，使舆情处置难度增加。上海有关部门开始只是称这是从浙江漂流下来的死猪，言下之意，与上海无关，然后又声称“上游无疫情”，后来又自相矛盾地说“疫病非人畜共患”。当地水务部门表示水质达标，“数据正常”。面对河面上到处飘浮着死猪、河道两岸垃圾肆虐的场景，这样的结论显然难以服众。浙江农业厅畜牧兽医局的“冻死说”更引发网民“推卸责任”质疑。

猪肉安全、饮用水安全关乎人生命健康，数千头病死猪漂浮在水面上，公权力部门应让外界看到负责任的、诚恳的态度，积极调查，主动地向公众披露相关信息，并作出一定的自我检讨。找理由证明事件与己无关，不管该理由合理不合理，都会引发网民的反感。网民希望的是环境干净卫生，并非“没有疫情”、“水质安全”就行。当地相关部门的回应未能把握舆情内涵，导致事态升级。

处置这一类舆情，要注意几点：一是口径要统一，信息发布不能各说各话，互相矛盾。二是要以高度负责的态度面对舆论，而不是极力证明事件与己无关。三是发布信息要用符合常识、网民能够理解的语言。

跨区域污染事件屡见不鲜且有增多的趋势。从广西龙江河镉污染事件、河北邯郸因上游山西水污染导致大面积停水事件到黄浦江死猪事件，表面上看是个别企业或者地方政府应对不力造成的，背后却需进行制度反思。黄浦江死猪事件的背后，养殖防疫、长江流域环保的公共责任与分段责任等，都需要认真思考。破除行政分割进行环境综合治理是大势所趋，一个区域的治理只有和周边区域治理同步，才能达到最好的治理效果。另外，这类跨地区环境突发事件极易引起民众恐慌，而消除恐慌唯有信息公开，这一点应成为共识。

（新华网舆情分析师霍晶莹）



## 昆明 PX 项目群体性事件：简单维稳引发舆情次生灾害

**时间：2013 年 5 月 4 日**

**地点：云南省昆明市**

### □事件发生：昆明市民聚集抗议石油炼化项目

2013 年 1 月，中石油云南 1000 万吨炼油项目可行性研究报告获得国家核准，确定落户云南昆明安宁市草铺工业园区。2 月，昆明当地媒体刊发《国家发改委正式批复中石油云南项目 安宁将成西南石油中枢》，引发舆论关注，民众对石油炼化项目下游产品 PX 项目表现出抵制情绪。

5 月 4 日，近 3000 名昆明市民聚集在昆明市中心的南屏广场，对 PX 炼油项目落户当地进行抗议示威。很多参加示威的群众通过微博转发现场消息，并附上图片，现场有大批警察维持秩序。



昆明市民抗议 PX 项目现场 来源：新浪微博

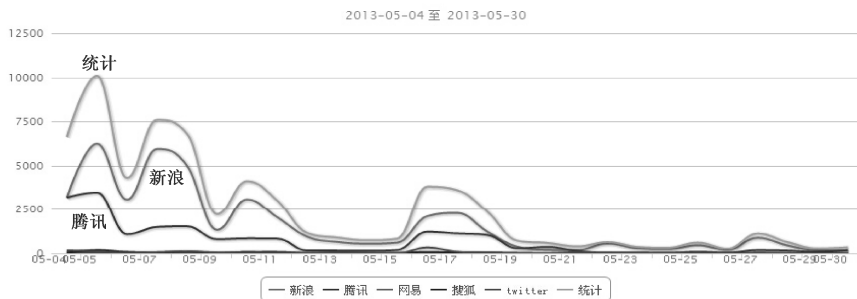
### □媒体报道：关注事件进展 采访专家学者

事件发生后，《昆明 PX 项目再遭抗议 中国该如何拯救 PX》、《近 3000 昆明市民集聚抗议安宁 PX 炼油项目》、《昆明称 PX 项目尚在规划研究中 市民呼吁公开信息》等报道出现在网络。

部分媒体采访专家，对 PX 项目的危害性、PX 项目引起抗议的原因等进行解读，如中国广播网刊发《昆明 PX 项目遭民众质疑 业内人士：没大家想的那么可怕》，刊发中国

经营网《昆明 PX 项目尚在规划 专家称民众恐怖因神秘感》。

## □网民议论：声援昆明市民 探讨项目信息沟通方式



昆明 PX 事件微博网民议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统。

该群体性事件引发网民关注。众多网民反对石油炼化项目落户昆明，认为昆明的优势在于其不可多得的气候条件，不适合作为大工业基地。也有些网民认为，项目具有可行性，但需要加强与民众的沟通。清华大学化工科学与技术研究院院长金涌表示，PX 项目在中国已成为敏感符号，其解决之道还在于政府、企业和群众的沟通，项目信息公开透明，政府引导市民广泛参与企业项目的立项、评估和生产建设，“没有神秘感了，它自然不会恐怖”。

## □各方处置：召开新闻发布会 市长亲临现场

### 安宁市草铺街道

#### 称环评中有机密遭质疑

2013 年 4 月 19 日，昆明安宁市草铺街道相关负责人回应称，由于该项目关乎国家战略，环境评估报告中的机密部分需要剥离之后才能向公众披露。该回应引发网民质疑。

### 昆明市政府

#### “环保符合国家标准”难释众疑

3 月 29 日，昆明市政府召开新闻发布会，称该项目在建设前经过最严格的审查审核，符合国家标准，但这种“只见调查结果不见调查过程细节”的回应未能消除公众疑虑。

5 月 6 日，群众聚集事件发生后，昆明市相关负责人回应，项目已通过审批，相关环保标准全部符合国家要求，PX 项目是炼化基地的下游配套项目，目前尚在规划研究当中，并未确定建设。

## 表示将听取社会各界的意见建议

5月10日，昆明市政府召开长达2小时40分钟的新闻发布会，昆明市市长李文荣和中石油云南公司负责人表示，炼油项目不含PX装置、不生产PX产品。李文荣承诺，对炼油项目副产品配套项目上不上、上什么样的产品，昆明市政府将走民主决策的程序。待项目可行性研究报告于7月完成后，昆明市政府将广泛听取社会各界的意见和建议，按照大多数群众的意愿办事。



中石油安宁炼化项目新闻发布会现场 来源：云南网

该新闻发布会引发网民高度关注，部分网民对政府的诚意表示肯定，但也有一些网民担心这是在表面上应付。部分网民呼吁公布项目规划书以取信于民。

## 召开项目恳谈会

5月13日，昆明市政府召开项目恳谈会，邀请40名市民、网民和专家互动。昆明市长李文荣介绍称，恳谈会邀请人员既有人大代表、政协委员、教师、学生和客货车、出租车驾驶员，也有昆明主城区和安宁市民，以及项目所在地的村民。其中大部分代表都是网民。

中石油云南石化有限公司总经理胡兢克对炼油项目选址问题做了系统介绍。她表示，选址经过科学论证，符合国家的相关要求和昆明市建设规划的要求。她承诺，愿意接受民众的监督。

## 市民再度聚集 市长亲临对话

5月16日，千余名市民再度聚集。大批警察在现场维持秩序，拉起封锁线。群众和警察出现推搡情况，但无大的肢体冲突。下午4时左右，昆明市长李文荣在大观商业城与聚集人群对话，与他们进行交流和解释。在大部分群众自行离开后，对不听劝解的个别人员，民警将其带离现场，经劝说后自行离开。

## 市长开通个人微博

5 月 17 日，昆明市市长李文荣开通微博，称“希望能在此搭建一座与大家坦诚沟通的桥梁”。他成为首位开通微博的省会城市市长。

昆明市长 **V**：春城的网友，大家好！我是昆明市市长李文荣，今天我开通了新浪微博，希望能在此搭建一座与大家坦诚沟通的桥梁。我愿意倾听你们对昆明建设发展的意见，我和我的同事们将认真研究大家提出的意见和建议。

2013-5-17 09:00 来自微博 weibo.com  (6500) | 转发(24790) | 收藏 | 评论(26832)

昆明市市长李文荣开通微博回应 来源：新浪微博

5 月 21 日，昆明市政府发出通告维护社会稳定。通告称，南博会是一次具有国际影响力的盛会，维护社会稳定是每位市民应尽的责任和义务。对任何干扰、破坏南博会正常举办的行为，一经发现，将坚决依法打击。

## □后续发展

### “口罩实名制”、“打印实名制”引发舆论风暴

2013 年 5 月 24 日，有网民发微博透露，安宁市工商局下发通知，要求安宁范围内的口罩经营户销售各类口罩须执行实名制购买登记，打印也要实名制。“口罩实名制”、“打印实名制”立即引发网民冷嘲热讽。网民“长风丝语”说，买口罩和打字复印都实名，还禁售白 T 恤。都与白色相关，要不要未雨绸缪先囤点手纸？网民“台湾陆娘”则表示，实行种种实名制后的昆明，恐怕将变成一座城市监狱了。

部分网民呼吁地方政府反思权力边界。网民“清溪渔夫”说，口罩实名制的实质是法治不能覆盖全社会的问题。网民“任俊正”说，这带给我们一个思考：在社会管理中，地方政府的直接干预权限到底应该有多大？

来源	评论文章标题
长春日报	口罩实名制是典型的权力滥用
人民网	给“口罩实名制”戴上法治笼头
湖北日报	“口罩实名制”撤了也该反思
燕赵晚报	“口罩实名制”不能想来就来想走就走
新华日报	“口罩实名制”，岂可随意废与立
京华时报	口罩实名制有违简政放权

有关口罩实名制的评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

5月25日，安宁市工商局决定撤销《关于加强对各类口罩销售监管工作的通知》，并向广大市民和消费者致歉。

5月29日，昆明市工商局发出通知，澄清“昆明禁售白衬衫、白T恤”的消息，经查证为谣传。通知还要求全市各级工商部门纠正“口罩实名制”和“打印实名制”的做法。

### 环评报告被指“空洞无物”

2013年6月25日，中石油云南炼油项目环境报告书及批复正式向社会公开。报告书对PX项目只字未提，引发网民质疑。环保组织公众与环境研究中心向昆明市环保局申请公开“项目环境影响评价全本”和“项目PX装置环境评价报告全本”。昆明市环保局给出报告主要内容的链接，但针对PX项目，昆明市环保局称：“经查，我局至今未收到上述项目环境影响评价文件及相关文件，你中心申请的信息不存在。”

部分环保人士称报告书为“空洞无物的怪物”。

### 【点评】

近年来，厦门PX项目、大连PX项目、广东茂名PX项目等类似事件频发，PX项目逐渐被妖魔化，导致一些大型工业项目一旦涉及环境问题就会招致当地民众的强烈反对，而且这种反对从以前的单纯舆论对抗演化为群体集会对抗。昆明PX项目事件重复了同样的发展路径，即项目被披露后，当地民众发起抗议，网络媒体跟进使其进一步发酵，导致势态不断扩大，当地政府出面回应表示将尊重民意，最终取消项目。其中，市长开通微博，主动与网民对话，获得舆论的好评。然而，在社会舆论短暂平息后，昆明市多个辖区出台了“口罩实名制”、“打字复印实名制”，再次引发公众的强烈不满。需要指出的是，在社会舆论压力下，实名制举措在几天后即被取消，导致社会舆论的矛头直接指向政府的维稳思维和懒政作风，政府公信力在一定程度上受到影响。

当前，“邻避效应”在国内舆论场已比较普遍，人们对健康与环境问题的焦虑情绪短时间内不会消失。因此，由此引发的舆情事件在未来一段时间仍有可能爆发。在此类事件的处理过程中，一些部门人员仍然存在“舆论恐慌”，往往“一闹就停”，或者采取“实名制”等治标不治本的举措，极易导致舆论的“次生灾害”。同时，这在一定程度上也助长了人们的“舆论倒逼”心理和“效仿行为”，形成“舆论依赖”与“舆论恐慌”的怪圈。因此，必须将网络舆情事件的处置当作一项系统的工程，而不是简单的应急处理。

（张春华，陕西省社会科学院社会学研究所助理研究员，  
社会舆情研究室主任）



## 第三章

### 个人极端案件：在愤慨和同情中求解

“6·7” 厦门公交纵火案

“7·20” 北京首都机场爆炸案

“7·5” 杭州公交车纵火案

“9·1” 湖北十堰校园砍人事件

## “6·7” 厦门公交纵火案：议程太多不可取

**时间：2013 年 6 月 7 日**

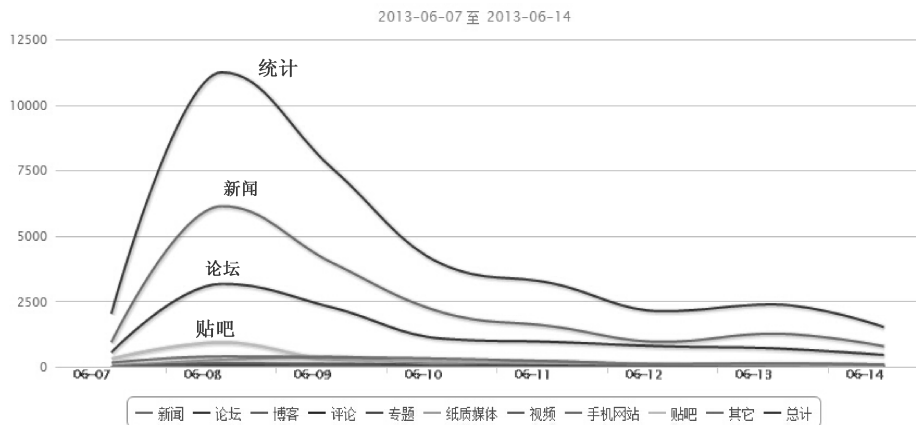
**地点：福建省厦门市**

**□事件发生：厦门市一公交起火造成重大人员伤亡**

2013 年 6 月 7 日 18 时许，福建省厦门市一公交车在行驶过程中突然起火，共造成 47 人死亡、34 人因伤住院。

6 月 10 日，厦门市警方确定该事件为纵火案，犯罪嫌疑人为当地居民陈水总。

**□媒体报道：跟踪事件处置进展 深度挖掘嫌犯背景**



“6·7” 厦门公交纵火案报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，厦门网率先报道事件，引其他网络媒体大量转载，《厦门公交车燃烧起火 目击者称听到爆炸声》、《厦门一 BRT 公交车燃烧起火 目前伤亡情况不明》等报道出现在网络上。此后，新华社介入报道，称厦门整个 BRT 公交线路全部停运，有 120 救护车到现场接走很多伤员。

之后，伤亡情况成为媒体的关注点，《厦门 BRT 公交车燃烧起火 或有两高考生受伤》、《厦门 BRT 公车起火 至少 20 人死亡 30 人受伤》、《厦门一 BRT 公交车发生爆炸 致数十人死亡》等报道出现在网络上。



6月8日起，伤亡情况、警方的调查进展和相关部门的处置受到媒体关注。围绕犯罪嫌疑人陈水总，媒体进行了深度挖掘报道，《厦门公交大火续：家人称嫌疑人确实曾上访》、《厦门公交车纵火案续：社区称多次为疑犯办低保》、《厦门公交大火嫌犯哥哥：不信弟弟会犯案》、《厦门公交车纵火案嫌犯办社保跑22趟派出所无果》等报道出现在网络。

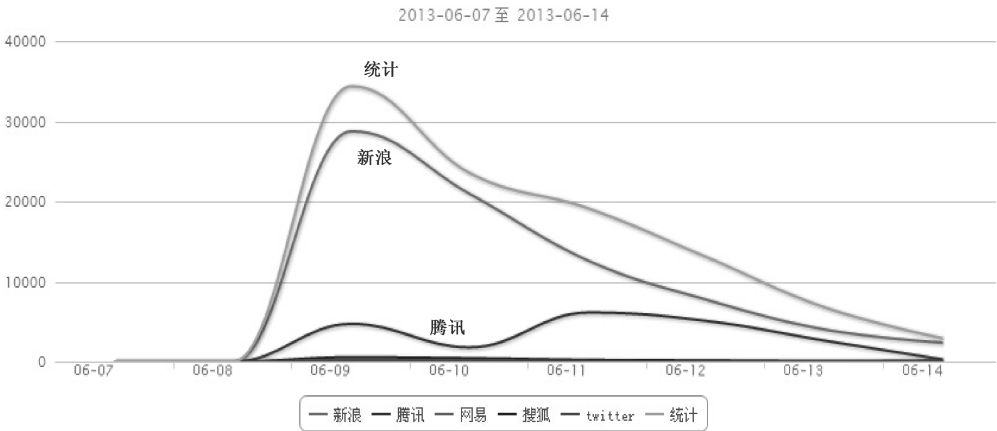
6月10日，警方对犯罪嫌疑人的调查、各地公交安全形势、受伤高考生的状况等成为媒体的重要议程。

标题	时间	转发数
厦门一公交车起火 造成重大人员伤亡	2013-06-07	135
厦门：BRT 公车起火现场浓烟滚滚 造成至少 20 人死亡	2013-06-07	149
厦门公交车起火 初步认定是一起严重刑事案件	2013-06-08	531
厦门公交车纵火案告破 嫌犯陈水总被当场烧死	2013-06-08	369
厦门公交大火 47 人遇难 34 人受伤 已锁定嫌疑人	2013-06-08	139
公安部要求各地公安机关进一步加强社会面整体防控	2013-06-08	133
郭声琨率工作组紧急赶赴厦门指导处置工作	2013-06-08	130
北京夜检千余公交车 快速公交配自动灭火装置	2013-06-08	142
厦门警方公布陈水总罪证：其家中发现留汽油铁桶	2013-06-10	254
厦门公交车起火案件中 7 名受伤考生可直接上大学	2013-06-10	160
全国多地公共交通安检升级 专家建议勿盲目安检	2013-06-10	186

“6·7” 厦门公交车纵火案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：谴责和同情的言论并存 质疑警方破案细节

事件发生后，网民纷纷关注，截至2013年6月14日，各大微博平台的相关数据总计约327,413条。



“6·7” 厦门公交纵火案微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 谴责纵火者

网民谴责纵火者，并为遇难者默哀。网民“蔡文胜”说，无论是谁，即使受到天大的不公，以伤害别人来报复社会，都不可原谅。网民“陈设计\_”说，47 条生命，让人一闭上眼睛就有无法言语的难受，默哀。

### 反思公交车安全防范

封闭型交通工具的安全防范问题成为网民热议的话题。有网民认为，封闭型的公交车发生危险时就像一具“活棺材”，人们根本无处可逃。有网民建议将所有的玻璃窗设置成能迅速打开的，并加强出车前的安检工作，设置安检门，有效降低风险。

### 同情嫌犯 关注事件诱因

部分网民呼吁反思社会转型期极端行为背后的诱因。网民“亦忱”说，对绝望者的疯狂，正常人是很难预测的；对拉人垫背报复社会的人而言，他的行动是没有任何底线的；凡执掌公权的人，漠视苦主的合理诉求，究竟会导致什么后果，是不容低估的。网民“杨小亚”说，如果不关注社会深层的结构问题，不根据这种行为的原因去寻找补救的办法，那即使今天没有陈水总明天也会出现别的陈水总，也许不是以炸公交的形式，而是以更可怕的形式出现。

媒体	评论文章
新京报	任何理由都不是戕害无辜的理由
钱江晚报	滥同情，也是一种恶
环球时报	对反社会犯罪谴责必须是第一位
京华时报	关注“底层特殊群体”
华商报	不要让弱者在寻梦的路途中绝望

“6·7”厦门公交车纵火案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：高级别响应 议程设置不佳

### 党中央、国务院

### 高度重视

事发后，党中央、国务院高度重视，习近平总书记、李克强总理和中央政治局委员、中央政法委书记孟建柱作出重要批示、指示。国务委员、公安部部长郭声琨连夜率国务院工作组赶赴厦门指导处置工作。

2013年6月8日，国务院工作组抵达厦门，经有关专家会同当地公安机关现场勘查发现，起火公交车轮胎正常、油箱完整，现场发现的助燃剂经检验为汽油，而该公交车使用的是柴油发动机，由此可排除安全生产事故。经初步认定，这是一起严重刑事案件。

国务院工作组会同福建省委、福建省政府调集优质医疗资源，对每名受伤人员研究制定救治方案，全力开展救治和护理工作。同时，按“一人一组”的原则，成立了多个小组，积极开展各项善后工作。

## 厦门市政府

### 应急处理

事发后立即启动应急预案，成立事件处置指挥部，设立工作组。厦门市长刘可清等市领导第一时间赶到现场组织抢救。

6月7日，厦门市政府总值班室表示，此次公交起火事故已造成至少20人死亡，30多人受伤。事故原因正在进一步调查中。

6月7日晚，厦门市政府召开紧急现场会，厦门市长刘可清要求抓紧统计死亡人数和名单，调查工作也要同步展开。

6月8日6时，厦门市政府新闻办公室发布通报称，此次事故共造成47人死亡、34人因伤住院。经有关专家会同当地公安机关现场勘查发现，这是一起严重刑事案件。

6月8日9时，厦门市政府召开新闻发布会，介绍伤员的抢救情况。厦门市交通局局长阮跃国表示，已成立遇难者家属接待站，并组成安抚小组，按照“一人一组”原则，对应做好遇难者家属的安抚和有关善后工作。此外，从6月8日起，将对所有公交车采取安全员跟车措施，保证行车安全。

6月10日，厦门市政府新闻办发布通报称，综合人证、物证、技术鉴定等各方面调查结果，确认犯罪嫌疑人陈水总实施了纵火案。

6月11日，厦门市政府新闻办表示，该案死亡者遗体身份鉴定工作已全部完成，并公布死者名单。

## 厦门市警方

### 仓促定性

6月7日，厦门市公安局通过“@厦门警方在线”发布了公交起火的消息。当晚，厦门市公安局在该微博抛出“由于轮胎起火引发油箱燃烧而引起爆炸”的说法，后又随即删除。

6月8日，当地公安机关同有关专家进行现场勘查，发现起火公交车轮胎正常、油箱完整，现场发现的助燃剂经检验为汽油，而该公交车使用的是柴油发动机，由此排除安全生产事故。经初步认定，这是一起严重刑事案件，59岁的犯罪嫌疑人陈水总被当场烧死。

随后经在其家中查获遗书，证实陈水总因悲观厌世，泄愤纵火。

### “没有透露办案细节的打算”引质疑

6月9日，厦门市公安局宣传处负责人表示，通过快速公交车站的监控录像，锁定陈水总行迹可疑。没有透露办案细节的打算，在现场找到的遗书具体内容也不考虑公开。

“没有透露办案细节的打算”引网民猜测和质疑，网民怀疑有“暗箱操作”。

### 案件细节遭质疑

6月10日，警方披露详细原因：首先，有证据表明，陈水总携带汽油上了闽DY7396公交车。经勘查，确认现场助燃剂为汽油，并在起火点提取到折叠式手拉车残留金属架、编织袋残片等相关物品。经走访调查和侦查工作确认，6月5日16时许，陈水总在厦门某售油点购买了汽油；6月7日16时左右，陈水总拉着一个载有编织袋的手拉车离家，之后上了闽DY7396公交车。侦查员在搜查陈水总住家时，提取到残留汽油的铁桶。

其次，有多名同车幸存者指认，陈水总在闽DY7396公交车行驶至BRT快1B线进岛方向至金山站与蔡塘站之间时纵火，致使整部车引起猛烈燃烧。第三，经笔迹鉴定，陈水总6月7日致妻、女的两封绝笔书系陈水总本人所写。第四，经DNA技术鉴定比对，证实陈水总被当场烧死。

网民对该事件仍有疑问：其一，对公交车安全性的质疑。危险品何以进入公交车？可容上百人的公交车为何只有2个门？其二，一天破案是否太神速，陈水总是否是“替死鬼”？其三，一个底层人员，年逾六十，为何会发微博？

### □后续发展：照顾受伤高考生 加强公交安全建设

针对受伤的7名参加高考的考生，福建省有关部门决定按照第一天考试的成绩和平时在校成绩，照顾这7名考生到相应高校就读。

厦门当地公交安全措施有了明显变化，公交公司的工作人员把守在入口处，对大件行李进行开包检查。厦门公交集团对所属的165辆BRT车辆全部加装“自动爆玻器”。

事件发生后，全国多地公交“安检”升级，在陕西西安、新疆乌鲁木齐、山东济南等地，安检变得更加严格。

### □衍生舆情：《厦门日报》褒扬领导受质疑

2013年6月13日，《厦门日报》刊发一篇题为“让我们携起手传递正能量”的文章，通篇对关注、指导案件善后的各级领导大加褒扬，突出厦门主要官员的“指挥若定”“有条不紊”。最后，还借读者之口标榜自己的报道“是及时雨、正气歌，是有担当、负责任的主流媒体”，引发舆论质疑。

### 公交纵火案：媒体自我标榜不合时宜

2013年06月17日 15:12 来源：新京报 参与互动(2)

     1

媒体发文质疑《厦门日报》的文章 来源：《新京报》

#### 【点评】

厦门“6·7”公交纵火案发生后，社会舆情呈现三个特点：一是事件敏感特殊，传播速度快；第二，虽然事件处置快速，但社会疑问多，舆论争议大，集中在对公交车安全性的质疑、对警方办案过程和细节的质疑、对犯罪嫌疑人陈水总的质疑三方面；第三，一波三折，后期发展复杂曲折，短期出现衍生舆情——《厦门日报》褒扬领导的文章受争议，犯罪嫌疑人情况引发大量媒体挖掘，舆情关注，社会讨论。

政府对该事件的前期调查与舆情处置值得肯定：一是各级部门迅速反应，警方迅速破案，善后安置迅速到位；二是熟练运用媒体渠道与舆论引导技巧，积极主动开展信息公开、舆情疏导工作。后期善后工作及时恰当，但舆论引导欠妥，存在一定的方向误导和过度宣传，表现为：一是案件中7名受伤高考考生直接上大学的做法引发社会争议，二是对犯罪嫌疑人的后续报道主观性太强，三是对事件处置自我夸赞并不可取。

群死群伤类恶性公共安全突发事件的应急处置与舆论应对，需努力做到三点：一是及时快速反应，合理引导媒体报道和社会心态。二是舆论引导需要客观公正、平和恰当、适度科学，无论是方向选择还是立场色彩，在合理的目标导向下，需兼顾社会心态与舆论环境。三是加强突发事件风险防范和预警，一方面，强化日常预防与监测，强化风险管理意识，注意收集与甄别可能引发突发事件的舆情线索，防范于未然；另一方面，加强公共安全突发事件应急处置能力建设，从基础设施、组织结构、制度规范等方面，切实提升社会面动态管控和快速反应能力。

（龚琬岚，中国人民大学危机管理研究中心研究员，  
蓝皮书《形象危机应对报告（2013-2014）》副主编）

# “7·20”北京首都机场爆炸案：走出“大闹大解决”模式

时间：2013 年 7 月 20 日

地点：北京首都机场

□事件发生：冀中星引爆自制爆炸装置

2013 年 7 月 20 日，自称遭东莞治安员殴打致残的冀中星，携带自制爆炸装置，自山东省鄄城县居住地乘长途汽车独自来北京，当晚 18 时许至北京首都国际机场三号航站楼，在遇到警察现场执法时引爆自制爆炸装置，造成其本人重伤、一名警察轻微伤。爆炸现场秩序混乱，国际旅客到达出口通道紧急关闭。冀中星被警方当场控制。

□媒体报道：探究爆炸诱因

2013 年 7 月 20 日晚 19 时左右，微博网民率先发布爆炸相关图片。随后媒体迅速跟进，《北京首都机场 T3 航站楼今日下午传出爆炸声》、《北京首都国际机场发生爆炸 伤亡情况不详》、《北京首都机场发生爆炸：男子引爆黑火药》等报道见诸网络。新华网报道称，该男子名叫冀中星，1979 年生，山东菏泽人，当时他引爆了制作鞭炮的黑火药。

随后，网民“@喻尘”在微博上发布了冀中星的博客地址。冀中星在博客中称，其在广东东莞从事摩托车载客时，受到治安联防队员殴打，以致半身不遂。该信息被媒体以“北京首都机场爆炸者曾被治安队员打终生残废”为题报道。《南方都市报》称，“律师已经证实冀中星博客中内容。”

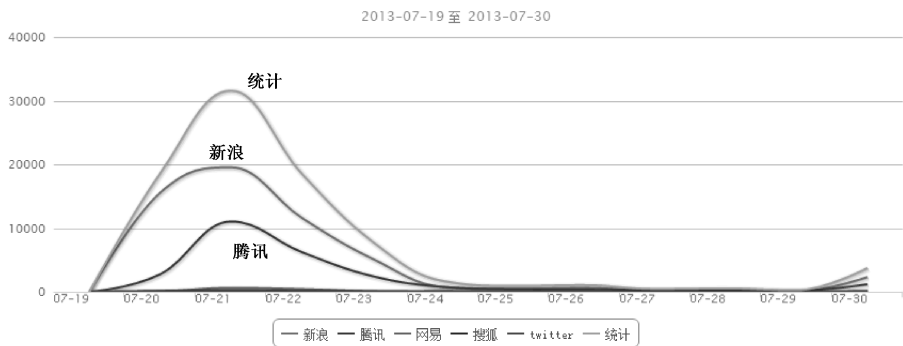
7 月 21 日，《首都机场爆炸追踪引爆人曾遭遇不公上访》、《首都机场引爆爆炸装置男子曾获 10 万救助承诺息访》、《首都机场爆炸案当事人家乡披露更多情况》、《首都机场爆炸案疑犯兄长：弟弟像狗一样活了 8 年》等背景报道出现在网络。

标题	时间	转发数
北京首都国际机场发生爆炸 伤亡情况不详	2013-07-20	30
首都机场 T3 航站楼传巨大爆炸声 大量警察聚集现场	2013-07-20	31
一残疾人在首都机场引爆爆炸装置 本人受伤救治中	2013-07-20	50
一残疾人在首都机场引爆炸弹 目前秩序恢复正常	2013-07-20	39
一山东籍残疾人在首都机场 3 号航站楼自爆自伤	2013-07-20	42

首都机场爆炸案热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

续表		
标题	时间	转发数
残疾人在北京首都机场引爆炸弹 警方称系上访人员	2013-07-21	43
首都机场爆炸案肇事者曾发帖称在东莞被打残	2013-07-21	10
目击者称首都机场爆炸者引爆前曾提醒周围人群	2013-07-21	28
广东东莞彻查首都机场爆炸案疑犯上访案	2013-07-21	19
山东官方：首都机场爆炸案嫌犯曾在东莞被治安队打残	2013-07-22	54
首都机场爆炸案嫌犯被刑拘 山东鄄城称其在东莞被打残	2013-07-22	22
首都机场爆炸疑犯案发前情况披露：找残疾朋友抬上车	2013-07-22	18
记者探访首都机场爆炸案当事人冀中星的家	2013-07-23	22
首都机场爆炸案嫌犯冀中星已被正式批捕	2013-07-30	46

□网民议论：同情与谴责并存 反思法律救济机制



首都机场爆炸案微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

同情冀中星

冀中星用暴力引起社会关注的行为，令不少网民联想起陈水总（“6·7”厦门公交爆炸案嫌犯），他们认为这类人的遭遇值得同情。腾讯关于“对冀中星的行为，你持什么态度”的在线调查中，68,805 人选择“同情”，占参与调查总人数的 96%。

不少网民认为，冀中星此举是“逼不得已”，如果法律健全，政府办事效率高，他不会出此下策。

谴责冀中星

在同情冀中星遭遇的同时，也有不少网民表示，一码归一码，危害公共安全的行为必须予以谴责与制裁。《新京报》社论认为，实现正义不能靠盲目声援。网民“开心的平凡人”说，媒体应谴责任何危害公共安全的诉求表达行为。

### 反思法律救济机制

认证为“山东省聊城市东昌府区人民法院副院长”的新浪微博用户“@八品法曹”认为，如何在社会法而不是民法上救济这些缺乏有效证据支持的权利请求是一个关键问题。比如某人被车撞，肇事者逃逸。民法解决不了，要放到社会法角度考虑。

媒体	评论文章
检察日报	首都机场爆炸案中不能回避的冷思考
齐鲁晚报	我们更应反思首都机场爆炸事件背后原因
新华网	应正确看待首都机场上访残疾人引爆冤情
中国青年报	首都机场爆炸案：犯罪与维权是两码事
中国江苏网	首都机场爆炸案，总的根源不能放过

首都机场爆炸案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：两地政府表态不一引发争议

#### 山东鄄城县政府

##### “曾派专人赴东莞协助调查”

2013 年 7 月 21 日，山东省菏泽市鄄城县政府通报称，冀中星在东莞拉客时，遭到新塘村治安队队员殴打，致使冀中星脊椎粉碎性骨折、下肢瘫痪。此后，冀中星多次向东莞市政府上访，均未得到明确答复及相关赔偿。鄄城县富春乡党委、政府曾派专人赴东莞，了解情况并协助调查。后经多方协商，2010 年，东莞市公安局给了冀中星 10 万元。

##### “东莞对冀中星不管不问”

7 月 22 日，鄄城县富春乡党政综合办负责人向媒体表示，冀中星致残后八年内，其亲属多次去东莞上访，冀也曾欲去而被劝止。东莞对冀不管不问致其全家陷入困顿，冀情绪日趋恶化。

#### 东莞市政府

##### 成立工作组核查

事件发生后，广东省东莞市公安局厚街分局相关负责人向媒体表示，已经得知冀中星在北京首都机场引爆炸弹一事，对于网上流传的冀中星的经历，他们将在近期统一回应，“电话里不太方便说”。



当天，东莞市委市政府连夜成立工作组，对冀中星反映的情况重新全面核查。

### **“曾救助冀中星 10 万元”**

7 月 20 日晚 11 时，东莞市发布《关于网传冀中星在东莞致伤情况的报告》，称冀中星及其家人有过三次信访记录。2010 年 3 月 30 日，厚街镇公安分局曾救助过冀中星 10 万元，并让其当场签订了保证书，保证今后不再为此事而到有关部门上访。

### **“无证据表明联防队员殴打冀中星”**

7 月 21 日，东莞市政府发布通报称，没有证据表明联防队员殴打冀中星。冀中星曾两次在东莞市当地法院起诉，但关于致残的过程和原因一直有争议。赔偿给冀的 10 万元是人道主义“救助金”，并不是“赔偿金”。

## **□后续发展**

### **按照故意伤害罪立案**

2013 年 10 月 21 日，东莞市公安局发言人张志强向记者表示，冀中星投诉被殴打致残案件已于 9 月按照故意伤害案件进行刑事立案。

### **冀中星获刑有期徒刑 6 年**

8 月 29 日，北京市朝阳区人民检察院以涉嫌爆炸罪对冀中星提起公诉。检方同时透露，根据现场监控视频显示，冀中星并没有故意引爆炸弹，而是在右手转到左手的时候不慎引爆炸弹。

10 月 15 日，朝阳区人民法院以爆炸罪，判处冀中星有期徒刑 6 年。

11 月 29 日，北京市第三中级人民法院维持原判。

### **冀中星起诉广东省公安厅和东莞市政府**

10 月 18 日，冀中星的律师递交行政起诉状，诉请广州中院判令撤销广东省公安厅作出的答复，并令广东警方公开“对冀中星投诉的殴打致残案”复查结论。10 月 26 日，诉求被广州中院驳回。广州中院认为，冀中星对广东省公安厅的申请要求是对政府刑事案件侦查进展的了解，其不属于政府信息公开条例调整的范围。

2014 年 1 月 13 日，东莞市中院对冀中星诉东莞市政府不履行政府信息公开法定职责纠纷一案作出一审判决，驳回冀中星的诉讼请求。法院审理认为，对因何故致残的调查属于公安部门的职责范围，并不属东莞市政府信息公开的范围。

## 【点评】

首都机场爆炸案发生后，媒体并没有把矛头一致对准犯罪嫌疑人，舆论场里 96% 的网民甚至表示“同情”，呈现出与一般危害社会治安事件不一样的舆论态度。

这种舆论态度的形成，总体来说有三方面的原因：一是媒体对“我有炸弹，你们退后”、“右手转到左手的时候不慎引爆炸弹”、“坐轮椅的残疾人”等细节的描写，引发网民对嫌犯的同情。二是鄞县政府称是东莞市政府“化解不及时”，东莞市政府又称无证据表明联防队员殴打冀中星，双方各执一词不仅是舆情发酵的一个原因，也是使舆论场同情冀中星的又一原因。三是事发 8 年后，“致残的过程和原因”仍存有争议，且事后官方口中的“救助”条件是冀中星“息访”，难免引起质疑。

媒体对冀中星的心理演变的解剖分析略为浅薄，更侧重于对相关部门在事件中扮演的角色作深层次的刨根问底。“信息公开”不仅成为冀中星的要求，也成为舆论场的一个诉求。对此，政府避重就轻视而不见，无疑使本就透支的公信力再次遭受拷问。此次舆情事件的爆发，反映出政府工作的缺陷。个人权益保障，政府还任重道远。

（沈阳，清华大学新闻与传播学院教授）

## “7·5”杭州公交车纵火案：主动做好议程设置

时间：2014年7月5日

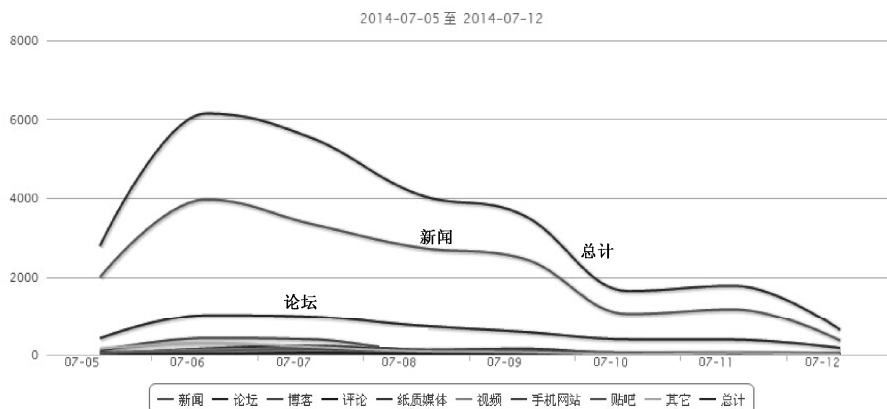
地点：浙江省杭州市

□事件发生：杭州一公交车突然起火燃烧

2014年7月5日下午5时，浙江杭州一辆7路公交车途经东坡路与庆春路交叉口时车内起火燃烧。事故造成30多人受伤，其中危重病人15例，没有死亡病例。

7月6日，警方调查称这是一起纵火案件，纵火嫌疑人系公交车内被烧成重伤的一名男子。

□媒体报道：事件调查进展和群众救援壮举成为重要议程



杭州“7·5”公交纵火事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，新浪微博用户“@杭州 in 新闻”发布消息称，杭州一辆公交车自燃，已知有3人在事故中受伤。

2014年7月5日当日18时20分，“@杭州日报”转发“@杭州 in 新闻”的微博：杭州东坡路公交车自燃，群众自发加入救援！记者从杭州市消防部门了解到，有多人被送往医院，部分伤者还是由社会车辆自发运送。

此后，新华网、人民网等众多媒体纷纷援引杭州市公安局官方微博“@平安杭州”有关受伤人数的通报。并称，对受伤人员，省、市卫生部门及相关医院正在全力救治。

媒体除了报道伤者救治情况，还对事故发生后群众积极救援的感人场面进行报道。《杭

州公交车燃烧伤 30 余人 市民“救援团”成救人主力》、《杭州市民自发救助受伤者 老潘从车窗里拖出了 3 人》、《杭州公交燃烧事故现场多人合力砸车窗救人》等报道见诸网络。

公安机关对犯罪嫌疑人最终身份和作案动机披露后，部分媒体报道嫌疑犯作案前的家庭状况、生活环境、社交情况等细节，引网民反思。

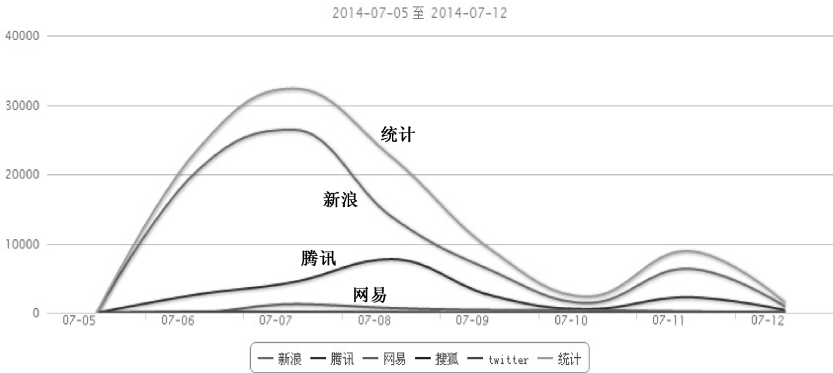
7 月 10 日后，媒体的关注焦点由“犯罪嫌疑人”转向了事件中的英雄人物及突发事件中如何提升救生能力的话题上。

标题	时间	转发数
杭州一公交起火 32 人受伤	2014-07-05	81
评论：别等事故发生后再来学习自救常识	2014-07-05	93
杭州公交车燃烧事件疑似放火者已被烧成重伤	2014-07-05	325
杭州西湖边一公交车发生燃烧 救援者称有多人被送医	2014-07-05	84
杭州市民自发救助受伤者 老潘从车窗里拖出了 3 人	2014-07-05	68
杭州公交燃烧事件系人为纵火 嫌疑人被锁定	2014-07-06	123
杭州公交燃烧事件：一枚硬币“转动”人性两面	2014-07-06	87
杭州公交车起火案细节	2014-07-06	85
杭州公交纵火案车内监控曝光 嫌犯瞬间变火球	2014-07-06	243
杭州公交车放火案告破 嫌疑人身份确定	2014-07-07	337
杭州公交车放火案件告破 犯罪嫌疑人身份已确定	2014-07-07	346
杭州市表彰“7.5”公交车放火案先进群体和个人	2014-07-08	91
杭州公交纵火疑犯被指厌世 曾透露欲制造恶性事件	2014-07-09	116
杭州公交纵火嫌犯母亲：盼了 6 年盼来害人消息	2014-07-09	101

杭州“7·5”公交车纵火事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：形成健康理性的舆论

事件发生后，网民纷纷关注。截至 2014 年 7 月 12 日，各大微博平台的相关数据总计约 176,119 条。



杭州“7·5”公交车纵火案微博议论走势      来源：新华网网络舆情监测分析系统

谴责极端行为 探讨公交安全建设

网民谴责犯罪嫌疑人伤害无辜的行为，并对公交车的安全隐患作了讨论。有网民说，国内很多大型城市都存在公交安全隐患。在公交拥挤的空间里，出了事情无处可逃。事件发生后，很多网民表示以后都不敢坐公交了。

关注社会救助

在事故发生过程中自发救人的市民成为社会的正能量，网民纷纷点赞。网民表示，正因为得到群众热心救助，乘客才得以从大火中突围，正因为社会持续不断爱心接力，医务人员妙手仁心，伤者才能迅速得到救治。

#早安今天#杭州公交车被确定是人为纵火，又一起公交车纵火案，又一起伤害无辜的恶性事件。不管什么理由，当受害者成了加害者，那么受害者本身即使有一星半点同情之处也就荡然无存，无法原谅。而杭州市民奋力救人的场景也让我们感受到了温暖，如果这种温暖无处不在，我们社会的臭气就可以彻底消除。

7月8日 07:00 阅读(5.3万) 转 评 藏

网民对事件的评论 来源：腾讯微博

呼吁加强群众的自救意识

在舆论热议话题中，呼吁加强群众的自救意识成为重要内容。网民认为，民众的警觉和勇为，将有助于阻止潜在的重大恶性事件。有网民建议人们不要做“低头族”，多注意周边环境，养成良好的安全意识。在危险到来的那一刻，掌握自救的技能和训练，往往是保命的必须。

媒体	评论文章
中国青年报	安全技术规范的进步与谴责暴行同等重要
新京报	面对公交纵火，还是多学些自救常识
法制日报	公交车安全升级需要制度保障
钱江晚报	杭州公交车燃烧：那一瞬间，区分人性与兽性
华商报	公交纵火案频发最大的隐患来自于公交管理的漏洞

杭州“7·5”公交车纵火案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：将舆论议程引导到调查救助上

杭州市警方

迅速展开调查

杭州市公安局在接到群众报警后，迅速展开调查。2014年7月5日20时，其官方微

博发布事件的第一次通报，对人员伤亡情况、官方救助情况、事件调查情况等详实信息进行披露。在随后的时间里，警方不断通过微博和发布会向公众和媒体发布事件调查进展。

### 锁定纵火嫌疑人

7月6日，警方公布通过现场勘验、视频调取、调查访问等获取的证据，并称这是一起纵火案件，燃烧液体有香蕉水成分，警方锁定纵火嫌疑人系公交车内被烧成重伤的一名男子。

### 纵火视频披露引部分网民质疑

警方对纵火细节的披露和相关视频的公布，引起部分网民不满。网民认为，大规模报道和纵火视频的大量转载或将制造恐慌情绪，呼吁反思突发事件的信息披露形式。网民“扬州张旭波”说，这样非人道且带有恐怖色彩的视频被广泛传播不是什么正能量。网民“道不清理的明”说，媒体对事件的大规模报道，会不会产生模仿效应？公安部“打四黑除四害”专项行动办公室官方微博也呼吁，如果你在朋友圈或者微博，看到杭州公交车起火燃烧瞬间的惨痛场面，请不要转发，因为惨烈的现场画面会制造恐慌情绪。

@公安部打四黑除四害 V:【呼吁📢】如果你在朋友圈或者微博，看到杭州公交车起火燃烧瞬间的惨痛场面，请不要转发，因为惨烈的现场画面会制造恐慌情绪。无论什么原因，歹徒对无辜人群痛下毒手都是无耻、怯懦、自卑、令人唾弃的行为。用这种方式泄私愤，除了制造伤害外，制造恐慌情绪一定是他的目的之一，不能让他得逞！

7月7日09:17 来自小米手机2

转发(331) | 评论(124)

网民呼吁不要转发相关视频 来源：新浪微博

### 查明纵火嫌疑人身份

7月7日晚，警方查明纵火嫌疑人真实身份，并宣布该案告破。通报称，犯罪嫌疑人包来旭，男，1980年3月出生，汉族，甘肃漳县石川乡人。7月5日早上，包来旭从义乌窜至杭州，当天16时09分从7路公交车灵隐站上车，17时03分在车上点燃可燃液体。犯罪嫌疑人伤情危重，仍在医院救治。警方已对其依法采取监视居住强制措施。

### 浙江省省委、省政府

#### 省领导批示

事件发生后，浙江省委书记夏宝龙、省长李强、省委副书记王辉忠做出批示，要求全力救治伤员，尽快抓捕凶手。

## 紧急救治伤员

浙江省各级医疗机构紧急动员，开启绿色通道，调集重症监护、烧伤、外科、呼吸科等多个科室最优秀的医护人员参与救治。杭州市卫生局成立以局长为组长的救治协调小组，各收治医院成立以院长为组长的医疗救治小组，全力以赴开展抢救。省、市卫生部门还指派经验丰富的心理医生前往收治医院，对伤员及其家属进行心理干预。

## 突击检查全市公交车

杭州市交通部门突击检查全市 8600 余量公交车，紧急加强交通运输行业安全防范。

## 做好家属接待工作

杭州市成立领导小组，组织各方力量负责做好家属的接待工作。根据伤员救治情况，领导小组下又按医院分设接待工作小组，相关部门全力配合做好接待工作。

## 表彰见义勇为

7 月 8 日，杭州市召开表彰会，表彰在纵火事件中见义勇为的群体和个人。六人被授予“杭州市见义勇为先进群体”荣誉称号。

## 【点评】

杭州“7·5”公交纵火案发生后，事件话题在 24 小时内迅速走热，并处于不断发酵变化中。从舆情生态环境来看，该事件并没有出现谣言纷飞、质疑满屏的现象，也没有出现对嫌烦同情、声援等不理性舆论。舆论的平稳过渡，与政府对事件的迅速处置、对进展的及时通报和对舆情的有效引导密切相关。

从该事件的舆情处置来看，可以吸取三点经验：第一，快速行动，掌握时间与事实优势，提前疏导公众不满情绪。在该事件的舆情处置过程中，一系列快速得当的举动，在公众情绪蓄积之时对其打开了释放的缺口，有效规避了指责、批评、吐槽等负面情绪；第二，及时通报，掌握信息量优势，压缩谣言传播空间。官方对信息及时透明公布，配合迅速有效的处置，满足了社会、媒体、公众对事件真相的信息需求和关注热情，压缩了谣言生存的空间，减弱乃至消除了舆论质疑；第三，设置议题，掌握眼球效应优势，引导舆情话题走向正能量。在进行及时有效的事实性报道的同时，针对事件尽可能挖掘具有正能量与高价值，能引发道德性共鸣与深层思考，同时真实度、可信度高的议题，及时引导舆论话题，吸引公众眼球，让舆情平稳过渡。

总结成功经验之余，有两点仍需注意：一是信息公布方式选择要谨慎。在该事件中，警方对纵火细节的披露和视频的公布，引起部分舆论不满，有网民认为该举动或将制造恐慌情绪，呼吁不要转发相关信息。突发事件的信息披露，在真实客观基础上要注意方法技巧，以防引发次生社会恐慌。二是事前的预警防范要加强。该事件发生后，加强安检的举措受到部分舆论质疑，网民认为政府前期对公共交通出行安全防范的忽视与疏漏，导致了悲剧发生。政府舆情处置思路，应由事后应对走向事前预控，在做好舆论工作的同时更应加强社会管理服务。创造安全稳定的社会环境，才是保障公共安全的根本之道。

（龚琬岚，中国人民大学危机管理研究中心研究员，  
蓝皮书《形象危机应对报告（2013-2014）》副主编）



## “9·1”湖北十堰校园砍人事件：不再“一边倒”同情

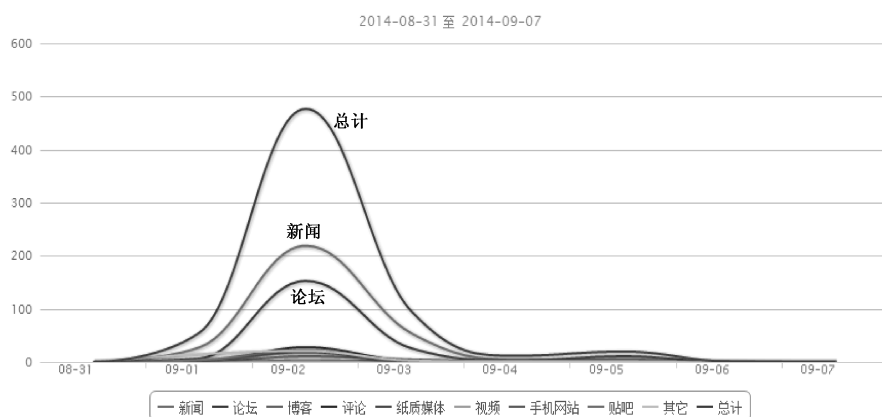
时间：2014 年 9 月 1 日

地点：湖北省十堰市

□事件发生：湖北十堰一小学发生持刀砍人事件

2014 年 9 月 1 日 10 时 20 分，湖北省十堰市郧西县城关镇东方小学发生一起持刀伤人事件，犯罪嫌疑人陈严富持刀闯入校园，砍伤 9 人，造成 4 人死亡，行凶后当场跳楼自杀。

□媒体报道：探究嫌犯砍人原因成为重要议程



“9·1”湖北十堰校园砍人事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2014 年 9 月 1 日上午 11 时左右，有网民在微博曝出十堰东方小学发生砍人事件的消息。11 时 40 分左右，“@十堰晚报”微博发布消息，“多位网民报料：今天上午，一男子进入十堰郧西县东方小学，砍杀多名师生后跳楼身亡。”12 时 35 分，“@新华视点”与“@央视新闻”报道了该事件的死伤人数，称犯罪嫌疑人砍死砍伤 9 名学生，其中 3 人死亡，6 人仍在抢救。

了解事态后，媒体开始深挖犯罪嫌疑人砍人原因。当日 15 时许，“@央视新闻”、“@南方深度”等权威媒体的官方微博均发布采访结果，称陈某的女儿因学习成绩不好被学校劝退转学。

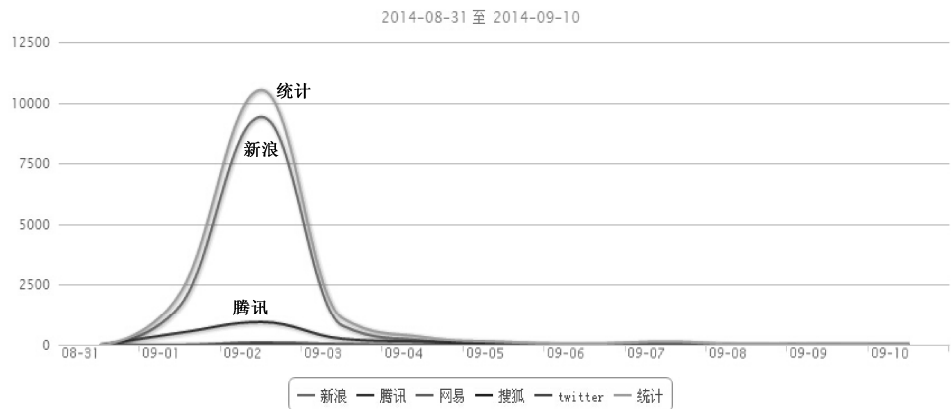
9 月 2 日，华商网以“湖北 43 岁男子校园内挥刀砍学生”为题，对事件进行了相对详细的报道，获得大量转载。但许多商业网站在转载时将标题提炼为“湖北十堰校园砍人凶手曾 4 次求老师让女儿报名”，给当地政府、教育部门以及东方小学方面带来强大的舆论压力。

9 月 3 日，《华西都市报》对犯罪嫌疑人的背景作了进一步深挖：欠了十几万元的债，到县城买房子，本是想让孩子在县城读书，可在身体患病、经济收入能力几乎丧失的境况下，孩子的入学报名又突然搁浅。这让 43 岁的湖北郧西“老实人”陈严富失去理智，拔刀相向，把无名之火指向了无辜师生。

标题	时间	转发数
校园砍人案该如何反思	2014-09-01	44
湖北省领导谈校园砍人事件：以此为警鉴强化安保	2014-09-01	12
校园砍杀事件，谴责即保护	2014-09-01	32
湖北十堰校园砍人凶手：曾 4 次求老师让女儿报名	2014-09-02	155
男子校园内砍死 4 名师生 警方：行凶非因其女上学	2014-09-02	34
女儿报名被拒父亲砍学生 曾求老师 4 次差点下跪	2014-09-02	18
湖北十堰刀砍师生续：嫌犯曾 4 次求老师让女儿报名	2014-09-02	33
官方解释老师拒绝砍人者女儿报到：可能是吓唬学生	2014-09-03	65
湖北校园行凶案犯：欠债失理智	2014-09-03	21
试析湖北校园流血案件的标本意义	2014-09-03	13
嫌犯妹妹：把自己孩子看太重	2014-09-03	39
校园安全不安全榜上晒一晒	2014-09-04	24

“9·1”湖北十堰校园砍人事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：舆论对砍人事件的评论趋于理性



“9·1”湖北十堰校园砍人事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 谴责嫌犯

网民表达对犯罪嫌疑人的愤慨及对校园安全的担忧。网民“暴风雨毛毛”说，以伤害学生等弱势群体，来发泄自己对社会的不满和失败情绪，不管他之前有什么冤屈，都不值得同情。网民“苇叶舟”说，这种人的犯罪动机根本不是什么伟大的父爱，而是性格充满戾气，一旦觉得气难平，就控制不住自己的情绪而爆发。网民“上海质量认证”说，学校一再出现暴力死伤事件，各地政府与公安机关要尽快把学校的安保工作长效机制建立起来，要对暴力分子零容忍。

### “不让孩子上学”引网民质疑学校

媒体报道“不让孩子上学”后，舆论风向转变。网民“石头”说，暑假作业没完成就不让报名，学校可能不够讲道理。网民“Chinese-Li”说，为了孩子，他苦苦哀求老师几次，差点给老师下跪，但孩子上学的愿望依然未能实现。不是走投无路，我相信他不会选择这一步。网民“会游泳的牛”说，孩子愿不愿意学习是自己的事，但孩子接受义务教育就不是自己的事，教师更应该懂得九年制义务教育的意义，任何人都没有权力禁止孩子上学。

### 评论员引导舆论走向理性

学者、资深媒体人对媒体报道方式的反思引导舆论趋于理性。网民“@光远看经济”评论道：行凶者即使碎尸万段，也死有余辜，没有任何理由同情或者为其行为辩护。但因为暑假作业没有完成就不让孩子报名，这种事应反思。网民“@武志红”则对媒体的报道产生疑问：这一事件中，只报道了陈严富邻居的说法——其女四次被拒绝报名，但没有找学校求证，是硬伤。

媒体	评论文章
钱江晚报	校园砍杀事件，谴责才是正道
荆楚网	小学校园再生砍人事件谁该反省？
环球网	为校园血案凶手“洗白”的人，良心何在
张家界在线	加强对安全隐患的防范，给孩子撑起一片天空
新京报	校园砍人案 我们该反思什么

“9·1”湖北十堰校园砍人事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：反应迅速 舆论风暴平息较快

#### 警方

#### 及时发布信息

2014年9月1日14时，当地警方通过官方微博“@平安郧西”通报，确认东方小学

发生恶性伤人事件。

当日 16 时许，官方微博“@平安郧西”及“@平安十堰”证实媒体报道的事件原因，即因“女儿未完成暑期作业，老师未让其及时报名”。

9 月 2 日上午 8 时，“@平安郧西”发布案件初步调查结果：犯罪嫌疑人陈严富，男，1971 年 3 月出生，郧西县安家乡康家坪村 4 组人。目前，公安机关正加紧案件侦破工作。

### **“另有原因”、“不方便透露”刺激舆情**

9 月 2 日，郧西县公安局政治处负责人回应称，嫌疑人行凶另有原因，不是因为女儿上学的问题，暂时不方便透露。

“另有原因”、“不方便透露”的回应引质疑。网民“窝窝网事”说，既然另有原因，那猜测一下，是不是嫌犯女儿被学校的老师或是某人给怎么样了？网民“邢昊煜”说，请编好了再发布，不要一会这样，一会那样，漏洞百出。

## **湖北省党委政府**

### **高度重视 迅速处置**

湖北省领导李鸿忠、王国生、张昌尔、曾欣作出指示，要求十堰市、郧西县迅速行动，全力以赴，不惜一切代价全力救治受伤人员，做好善后处置和师生、家属安抚工作。公安机关、教育部门要迅速查明原因，以此为警鉴，举一反三，采取有力、有效措施，迅速在全省进一步强化校园安保工作，确保校园安全和正常教学秩序，做到守土有责、守土尽责、失守必追责。

## **十堰市**

### **高度重视 迅速处置**

十堰市市委书记周霁第一时间作出了指示，要求不惜一切代价全力救治受伤人员；公安部门迅速查明原因；全市学校、幼儿园全面加强防范工作；郧西县委县政府妥善处理好相关事宜；做好学校师生安抚工作，进行必要的心理干预。

郧西县委、县政府成立事件应急处置工作小组，分别组织开展医疗救治、案件侦破、善后处理、社会稳定等工作。

## **教育部**

### **“非常震惊、非常痛心”**

9 月 2 日，教育部新闻发言人续梅回应称，“开学第一天就出事，教育部感到非常震

惊、非常痛心。”续梅称，事发后教育部部长袁贵仁第一时间作出批示，要求当地教育部门和学校要将包括心理指导在内的善后工作做实做细，尽快恢复正常教育秩序。

## 当地教育部门

### 否认不让孩子上学

9月3日，对于拒绝陈严富女儿报到的说法，东方小学和当地教育部门回应称，“老师没权力拒绝学生入学，这可能是吓唬学生、督促他们完成学业的一种方式”。

“吓唬学生”的说法引网民愤慨。网民“山野狂人”说，如果老师用这种办法教育学生，那是正常的教育吗？网民“懒小小喵微博达人”说，身为人民教师，本应言传身教，威胁恐吓真不配“教师”的头衔。

## 【点评】

事件发生后，当地党委政府的领导第一时间作出指示，要求不惜一切代价全力救治受伤人员，迅速查明原因，妥善处理好相关事宜。相关方面面对突发事件应急反应的能力，值得肯定。

教育部新闻发言人续梅回应称，开学第一天就出事，教育部感到非常震惊、非常痛心。该回应措辞诚恳，对于安抚公众的情绪具有良好的效果。

东方小学和当地教育部门在事件发生后保持沉默，对舆情处置不利。9月3日，针对“作业未完成而拒绝陈严富女儿报到”的说法，东方小学和当地教育部门回应称，“老师没权力拒绝学生入学，这可能是吓唬学生、督促他们完成学业的一种方式”。“吓唬学生”的用词与人性化的教育理念相悖，刺激产生新的舆情。

警方在事件发生后几个小时内便在微博进行通报，信息发布及时。但刚开始发布信息称，凶手行凶原因是“女儿未完成暑假作业老师未让其及时报名”，9月2日又回应称，嫌疑人行凶另有原因，不是因为女儿上学的问题，暂时不方便透露。该回应一方面前后矛盾，有损政法机关的公信力，另一方面，“暂时不方便透露”的回应留下很多想象空间，不利于舆情疏导。

值得注意的是，通过校园砍人发泄不满的行为如果引起舆论同情，容易引发示范效应，使具有类似际遇的人采取同种方式表达诉求。因此，对此类事件，媒体应适度报道，并减少同情，旗帜鲜明予以谴责。此外，媒体报道称，凶手陈严

富在十堰骑摩托车时不慎将右胳膊摔断，案发时钢板还没拿出来。舆情观察发现，很多个人极端事件都由身体健康状况不佳的人制造，这类人群倾向于将身体带来的痛苦发泄于外界。该现象启示我们，通过发展体育运动、加强医疗投入等方式，提高社会成员的健康度，对促进社会稳定具有重要意义。

（新华网舆情分析师和菊梅）

## 第四章

### 警察执法：长袖善舞化解危机

交警被指遇车祸掉头离开事件

司机被困山西高速死亡事件

“5·3”北京京温商城女子坠亡事件

宁夏海原县交警殴打司机事件

张家川初中生发帖被刑拘事件

《新快报》记者陈永洲被拘事件

## 交警被指遇车祸掉头离开事件：舆论聚光灯下的公职人员

**时间：2012年6月5日**

**地点：陕西省安康市**

**□事件发生：视频爆料称交警遇车祸掉头离开**

2012年6月5日上午11时，一名女性在陕西省安康市南门市场被一辆车撞倒，引来群众围观。这时，一辆牌照为“陕 G0022 警”的警车开过来。看见前面有人群聚集，该警车的司机与两个人对话几句后便掉头离开。

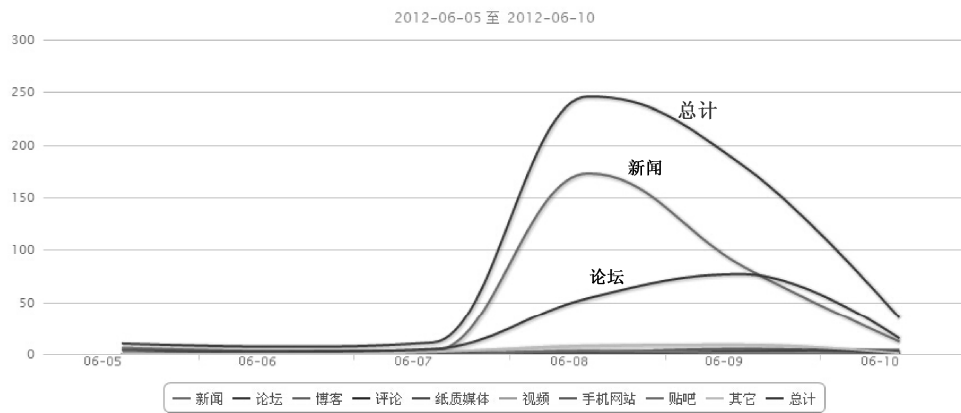
当日22时43分，网民“汉江号子手”将视频《路遇事故警车掉头》上传到华商网的老陕播客频道拍客区。该视频引起华商网网民关注，点击量达44,734次。



网民“汉江号子手”在老陕播客发布的视频截图      来源：优酷



□媒体报道：传统媒体介入报道引大量转载

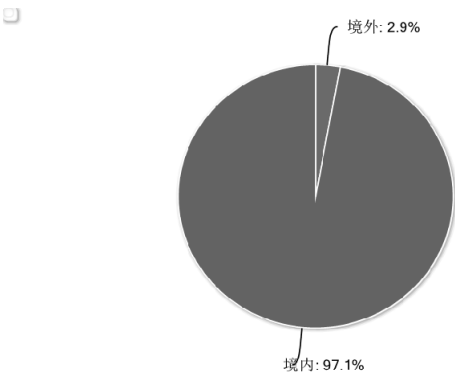


交警被指遇车祸掉头离开事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2012年6月6日至7日,《华商报》记者对该事件进行调查,采访了涉事交警王某、安康市公安局汉滨分局纪委书记鲁军等人。《华商报》的报道引起众多网络媒体转载,《交警疑遇到交通事故后驾车掉头离开》、《交警副大队长驾警车遇事故掉头离开 称被挡视线》、《交警被指遇事故后驾车离开回应称不知发生何事》等报道出现在网络。

标题	时间	转发数
交警疑遇到交通事故后驾车掉头离开	2012-06-07	51
交警副大队长驾警车遇事故掉头离开 称被挡视线	2012-06-08	80
交警被指遇事故后驾车离开 回应称不知发生何事	2012-06-08	12
网曝 路遇事故 警车掉头离去	2012-06-08	19
警车遇见车祸伤者调头离开 该出手时为何不出手	2012-06-08	19
警车遇事故掉头续：警察着急买药对事故不知情	2012-06-09	42

交警被指遇车祸掉头离开事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



交警被指遇车祸掉头离开事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：对视频进行直观化解读

网民愤慨警察“见死不救”

媒体的报道引起微博、论坛等社区网民的热议。很多网民将视频转发至视频网站，引发大量点播和评论。

网民在转载的时候不断改变标题的关键词，使舆情矛头指向越来越明确，越来越吸引眼球。起初报道的标题关键词为“事故”、“警车”、“掉头”等，后来演变为“交警副大队长”、“车祸”、“掉头离开”、“妇女受伤无人理”、“称挡住视线”等。有些媒体和网民甚至在标题中将交警的行为定性为“见死不救”。可以看出，很多网民在转载的过程中不断提取吸引眼球的关键词，加大事件敏感度。

部分网民对视频进行了直观化解读，认为交警玩忽职守，并对此大为愤怒。网民“修身养性秘诀”说，我看了这个视频，非常生气失望！这就是我们的守护神吗？这就是我们遇到危难的时候要找的人吗？这就是我们纳税养的人吗？

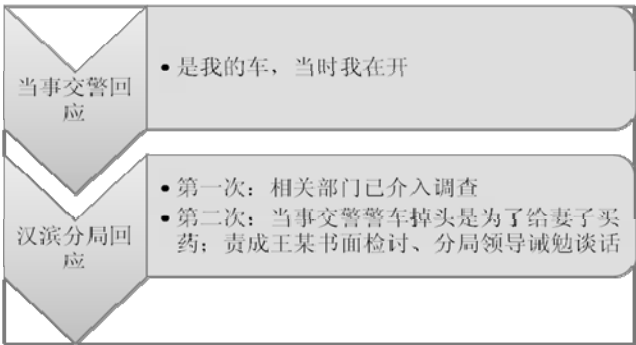
网民认为警察不作为现象普遍

部分网民结合自己的生活经历，认为警察经常不作为。网民“手机用户 2769055621”说，对于这件事，我说说我的亲身经历。2009 年在青海果洛州，我所乘的货车发生侧翻，公路上前后有三辆警车从我们眼前驶过，无一辆停下来帮助我们。



媒体评论事件      来源：网易新闻

□事件处置：回应引发新的舆情



### “前面堵车无法通行”遭质疑

6月7日上午，涉事交警王某回应：“是我的车，当时也是我在开。”

6月7日中午，汉滨分局纪委书记鲁军转述王某的话称：“当时是自己一人驾车，因为围观的群众比较多，不知道前面发生什么事，如果知道的话一定会及时下车处理的。”鲁军还表示，公安局的领导与警务督察部门都已介入，调查清楚后会及时进行通报。

网民对交警“前面堵车无法通行”解释不认可，认为堵车时下车查看是交警职责所在，不应成为离开的理由。网民“小\_晓枫”说，堵车时交警不是更应该上吗？我们纳税人养你们何用？网民“一根廿”说，堵车就不用下来疏导交通了吗？

### “接妻子去买药”被批评

6月8日傍晚，汉滨分局通过《华商报》公布调查报告称，5日上午11时许，王某接到妻子电话，说头痛得厉害，王某就驾驶牌号为“陕 G0022 警”的警车，接了妻子去买药，行至南门市场时，被一辆白色越野车阻挡。此时，穿黑衣的成某过来，让警车往后倒一下，好让他们掉个头，于是警车就掉头开走了。

汉滨分局纪委调查认为，王某责任心不强，责成王某就此事向汉滨分局作出深刻书面检讨；责成王某在交警大队党总支会上作出深刻检讨；分局党委予以诫勉谈话。

汉滨分局纪委书记鲁军还表示，警方不但不会对视频上传者调查询问，还会对其进行保护，因为每个公民都有监督权。

华商网报道当地警方的回应后，网民指责交警载妻子去买药是“公车私用”行为。网民“一品果农”说，难道开警车给老婆看病、买药不算公车私用？网民“愤怒的雪雪”说，公车变私家车？这在国外是犯法的，在我国允许吗？

部分网民不相信王某掉头离开是为妻子买药的说法。网民“SimonRock”说，一开始谈笑风声，突然就“头疼”，老婆真是“万金油”，说疼就疼。

### 【点评】

从该舆情事件的发生过程来看，事件具有偶然性，即交警王某的行为恰巧被路人拍摄下来。事件也有必然性，伴随着公众舆论监督意识的增强，公职人员随时处在舆论的聚光灯下，一言一行都被监督。交警在车祸时掉头离开，被网民拍摄的几率较大。这要求相关部门加强对公职人员的培训教育，使公职人员在日常生活中严于律己、公正执法。

从舆情传播过程来看，传统媒体、网络媒体、自媒体等各种类型的媒体对舆情事件进行交互传播，加快了舆情的传播速度。此外，值得注意的是，各类型媒体在传播过程中通过标题设置、关键词设置等方式对事件进行定性（如将事件解

读为“见死不救”),从而引起舆情演变和情绪传染。有些网民对事件进行标签化解读、以偏概全解读等,也进一步影响到其他网民对事件的看法。

从舆情处置过程来看,当事人王某的应对属于被动应对,不利于缓解舆情危机。汉滨分局的回应表面上看似恰当,但实际却暴露出该局对网络舆论态势不了解。“公车私用”一直是近几年来舆论关注的话题,该分局回应称当事人开警车去为妻子买药,无疑自曝“公车私用”,刺激了网民的神经,不利于舆情的缓和。

总的来看,该事件反映出网民对交警负责、公正、作为有较多的期待,也在深层次上反映出网民“陷入困境时无人帮助”担忧。相关部门应认真履行职责,以缓解民众这些焦虑。

(新华网舆情分析师和菊梅)

## 司机被困山西高速死亡事件:情绪需用态度去化解

时间: 2013 年 2 月 24 日

地点: 山西省平定县

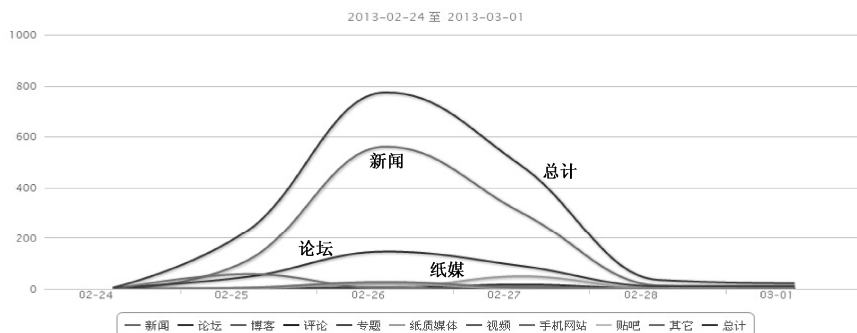
□事件发生: 司机夜间被困高速死亡 亲人发帖爆料

2013 年 2 月 24 日, 天涯论坛出现网帖《湖南司机被困太旧高速冻死车内》。帖子以死者家属的口吻称, 2 月 20 日凌晨 5 时, 我随父亲驾驶客车拉运人员, 途经山西旧关收费站时被收费员拦截, 称晚上 8 时至凌晨 6 时, 7 座以上客车禁止在高速公路行驶。我们多次请求交警让我们下高速或返回服务区休息, 均遭到拒绝。我父亲只好留下来照看汽车及行李。2 月 21 日, 发现父亲已经被活活冻死在汽车内。该帖子引发媒体和网民关注。



死者家属跪在父亲出事的车辆前 来源: 星辰在线

□媒体报道: 标题突出“冻死”、“被拦截”等



司机被困山西高速死亡事件报道走势图 来源: 新华网网络舆情监测分析系统

该事件在网络曝出后, 新华社“中国网事”和《潇湘晨报》对事件过程及当地公安部

门的回应进行了报道。网络媒体以“网曝司机深夜冻死在山西高速路 进退均遭拒绝”、“网传客车司机在山西高速收费站被拦截后冻死”、“客车夜里不准上高速 司机冻死收费站”、“曝司机高速被拦停后冻死车内 家属挂横幅讨说法”等为题进行了转载。

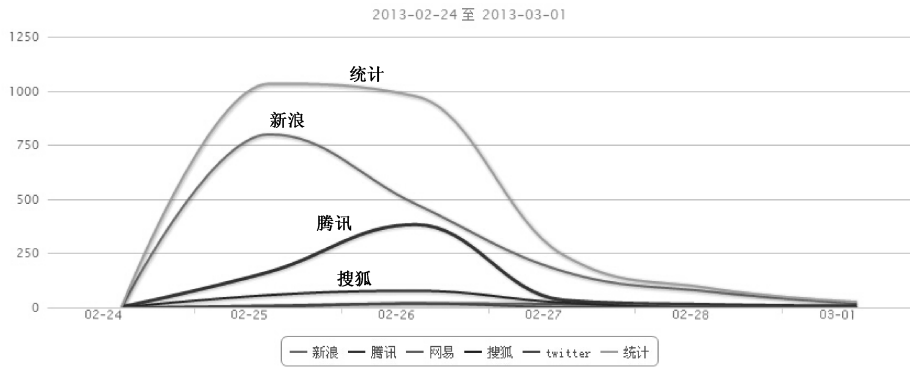
2013 年 2 月 26 日，山西省公安部门通报司机死亡原因是一氧化碳中毒，媒体对此进行了广泛报道。

2 月 27 日，红网报道称，有网民私信记者，爆料“山西高速交警要求私了”。

标题	时间	转发数
山西高速路“冻死司机”初步判断为一氧化碳中毒	2013-02-25	29
山西省公安厅就网传山西高速路冻死司机事件展开调查	2013-02-25	16
湖南司机被山西交警困高速 冻死车内	2013-02-25	35
山西高速路“冻死司机”疑似一氧化碳中毒	2013-02-25	62
山西回应高速路冻死司机传言	2013-02-25	27
山西回应高速路“冻死司机”案 家属称执法不人性	2013-02-25	353
山西警方称被拒上高速 司机死于一氧化碳中毒	2013-02-26	124
山西回应高速路“冻死司机”案 家属称执法不人性	2013-02-26	22
谁该对司机冻死在高速路上负责？	2013-02-27	39
湖南司机高速“冻死”车内 山西交警曾要求私了	2013-02-27	15

司机被困山西高速死亡事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：网民谴责山西交警执法不人性



司机被困山西高速死亡事件微博议论走势      来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，部分网民对“晚上 8 点以后 7 座以上客车不准在高速行驶”的规定感到不能理解。部分网民认为，虽然规定如此，但在当时的情况下，交警应考虑到司机进退两难的处境，进行人性化执法，让其退回到服务区。网民“徐移波”说，规定是死的，人是活的，每一条生命都值得敬畏。网民“未雨绸缪”说，执法有诸多疑点：一是进入高速路段后可退 500 米，可前行 4 公里，为什么不变通；二是既然不能通行，为什么还在收费口

放行，让他进入高速路段。

媒体	评论文章
中国江苏网	司机被困高速冻死车内 活人比不上死规定？
北京青年报	谁该对司机冻死在高速路上负责？
东南网	机械执法就是草菅人命
扬子晚报	记住，冷漠的权力是可以杀人的
中工网	刻板执法所致的损失让人心痛

司机被困山西高速死亡事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：调查称并非冻死而是“一氧化碳中毒”

事件发生后，山西省高速交警一支队官方微博称，发生这样的事，高速交警一支队感到非常痛心，各级领导非常关注，事件在进一步处理中。

2013年2月25日，山西省公安厅通报，已成立调查组展开调查。

平定县公安局回应，2月21日12时30分左右，他们接到报警后发现，车内驾驶员陈海波倒地不省人事，车厢内放置一个还未熄灭的火炉。初步判断死亡司机为一氧化碳中毒，具体原因待尸检后进一步确定。

当天15时57分，山西高速交警一支队官方微博称，法医已从平定县出发，去山西省公安厅法医鉴定中心进行血液鉴定。

2月26日中午，山西省公安厅发布消息称，经尸检确定，网传“司机被困冻死车内”信息与事实不符，死亡司机为一氧化碳中毒。

网民对当地公安机关“一氧化碳中毒”回应感到反感，认为即便真的是一氧化碳中毒，交警也有不可推卸的责任。网民“晏扬”说，司机死于一氧化碳中毒应无多少疑问，但中毒的原因显然是天寒地冻，他不得不在车厢内升火取暖。网民“铁哥日记718”说，山西高速警察不人性是肯定的，因为往前4公里就是目的地，往后500米就是服务区。当事人要求继续往前到目的地再处理，或者退后到服务区休息，但警察就是不同意。

JodyJing ★：即使司机是因为一氧化碳中毒死亡，山西高速交警也不应该借此推卸责任。想想司机在极度寒冷的环境下，生火取暖乃人之常情。如果不是你们的阻拦，拒绝司机驶出仅有4公里的高速出口，司机又怎会因为炭火中的一氧化碳身亡呢？你们怎能一句规定，就憋得一千二净呢？规定是死的，可你们确是活的呀~@钟山说事

网民对“司机系一氧化碳中毒”的评论 来源：新浪微博

## 【点评】

司机被困山西高速死亡事件发生后，社会舆情呈现三个特点：第一，事件始于网络爆料，以天涯发帖为开端，随即引发诸多媒体关注与报道，可见传播呈现多中心、开放、自由的特点。第二，事件曝出后（2013 年 2 月 24 日），网民议论在次日（25 日）达到高峰值，媒体报道在再次日（26 日）达到高峰，可见网民议论先于媒体报道产生舆论高潮，形成“社会倒逼”。第三，媒体报道标题突出“冻死”、“被拦截”等字眼，网民议论多谴责山西交警执法不人性，可见舆论倾向性强，呈现负面导向，不满与质疑声音多。

官方对该事件的舆情处置存在回应方式单一、主动回应与舆论引导不足等问题。基于此，对公共事件的应急处置与舆论应对，建议从以下四点进一步加强：一是相关责任主体部门及时回应、积极发声，不拖延，不被动，以确保权威性，保持公信力。二是回复态度需真诚友好，理解同情，换位思考，以人为本，入情入理，避免舆情进一步发酵。三是做好危机公关，全面应对媒体的“双刃剑”效应。一方面，通过道歉、援助、补偿等方式减少媒体的负面报道，另一方面，通过积极善后重塑形象。四是在做好舆情处置的同时，优化执法与服务。无论是公安部门执法，还是城管部门执法，或是服务部门服务，都应以人为本，从人民群众的利益出发，尽可能满足群众的合法诉求，避免机械执法、机械服务，从根本上提升公共关系美誉度和人民群众满意度。

（龚琬岚，中国人民大学危机管理研究中心研究员，  
蓝皮书《形象危机应对报告（2013-2014）》副主编）



## “5·3”北京京温商城女子坠亡事件：案件信息披露之道

**时间：2013年5月3日**

**地点：北京市**

**□事件发生：安徽女北京坠亡 谣言引同乡聚众讨说法**

2013年5月3日，安徽庐江籍女子袁某在北京丰台区京温服装商城内坠亡。北京警方调查称，该女子于5月2日晚单独进入商城内，次日5时许坠楼，未发现与其他人员接触，现场勘查、尸体检验亦未发现可疑情况，属于自主坠亡。然而，有网民散布谣言称“袁某系被商城保安强奸后跳楼”，引发网民强烈关注和质疑。

有网民还发帖称，死者妈妈去了大红门商城派出所，警方“拒绝让其查看监控录像”，派出所还说其男友不是直系亲属，亦无权查看监控录像。

5月8日，近百名外地来京人员在京温商城门前聚集，要求公布真相。

浊潭蛙声4世

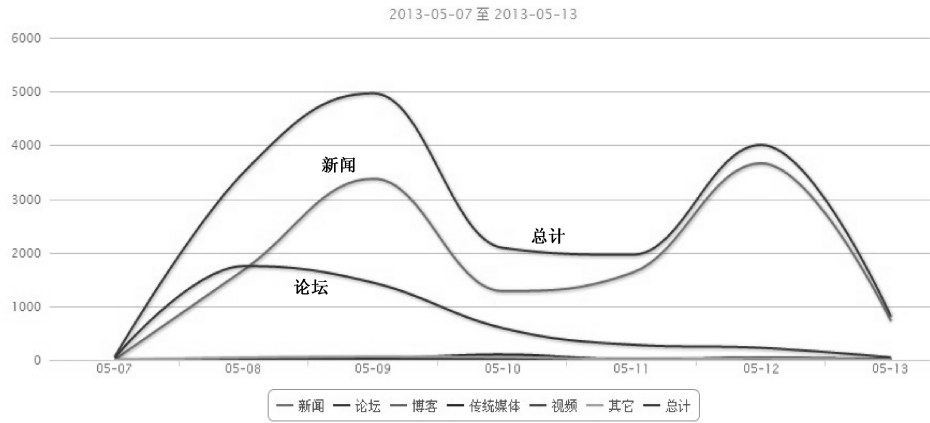
在北京京温服装批发市场打工的22岁漂亮女孩袁利亚，5月3日凌晨四五点，从一间里面尽是男人的密室坠楼死亡。警察定性为自杀，却不能合理解释死者死亡前十几个小时的活动轨迹，也不给看监控录像。袁的亲属朋友在商场门口举牌喊冤。一个密室，一个女孩，一群男人，最后女孩跳坠，你觉得她是自杀还是他杀？



5月8日 14:37 阅读(4.8万) 全部转评和评论(1549)

网帖《22岁安徽籍北漂少女密室离奇死亡 警方称其自杀不予立案》 来源：腾讯

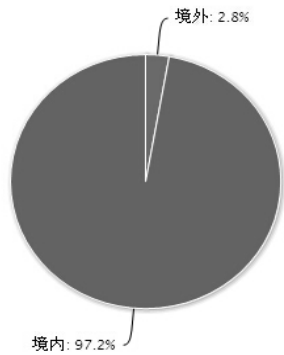
□媒体报道：当地媒体质疑推动事件升温



北京京温商城女子坠亡事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
安徽籍女子在京坠亡近百人聚集 北京警方介入	2013-05-08	26
北京警方称未发现坠亡安徽女子曾与他人接触	2013-05-08	238
安徽籍女子在京坠亡引发百人聚集丰台	2013-05-08	42
京温商城安徽籍女子坠亡事件详情：警方称尸检无异常	2013-05-08	30
北京警方公布京温商城坠亡案详情 家属无异议	2013-05-09	59
北京警方排除坠亡安徽女孩遭性侵 抓获造谣者	2013-05-09	41
北京女子造谣“坠亡女孩曾遭 7 名保安强奸”被抓	2013-05-09	62
北京京温商城女子坠亡事件死者家属获赔 40 万	2013-05-11	186
视频显示京温坠亡女孩未被尾随和劫持	2013-05-12	48

北京京温商城女子坠亡事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



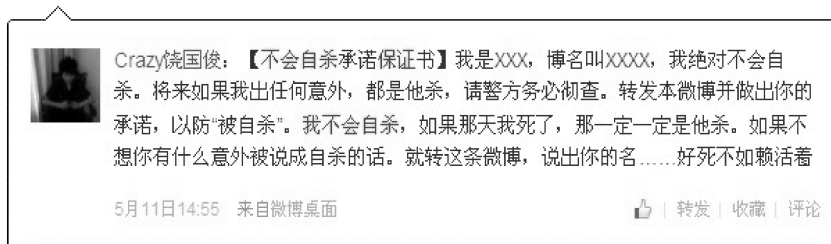
北京京温商城女子坠亡事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

安徽当地媒体对事件的质疑在推动事件升级中扮演了重要角色。事件发生后,《安徽商报》记者赶赴女子家里采访,并将其亲戚朋友不相信她会自杀的情况予以报道,加剧了网民对北京警方的质疑。北京警方公布视频后,安徽卫视公共频道和《合肥晚报》质疑北京警方,要求公开真相,引起部分网民叫好。安徽卫视公共频道提出五大质疑:一是死者并无自杀倾向为何要跳楼。二是死者为何要在京温商城待上整整一夜后再跳楼。三是据知情人士透露,事发后,两名商城保安不知去向,一人被抓,如果没有异常,为何逃跑。四是女子被发现死亡时,身边并无大量血迹,疑似血凝固后被扔下楼。五是为何事发地附近的视频监控无法提供。《合肥晚报》也提出类似的8大疑点。

## □网民议论：对警方的调查结果不信任

### 认为“谣言”有可能是真的

网民“毛牧青”说,在过去的十年里,谣言变成事实的事例很多,而最近几年,类似事件发生更频繁。例如,某些物价上涨的谣传被官方“辟谣”,随即价格暴涨;谣传某高官“出大事了”,官方“辟谣”,随即高官落马“被双规”;传闻某水源被污染,官方“辟谣”,随后又承认等。这种现象的恶果就是越来越多的人不再理会政府的“辟谣”。有网民认为,自从“躲猫猫”事件发生后,关于“非正常死亡”、“被自杀”的新闻就一直未曾走出公众的视线,如“洗澡死”、“床上摔下死”、“噩梦死”、“发狂死”、“抠粉刺死”等。在一连串让人质疑的事件都以“自杀”的结果落幕后,如今我们已经进入“被时代”。



网上流传的《我不会自杀承诺保证书》 来源：新浪微博

### 网民借此事件表达情绪

网民对事件的评论包含着对大学生自杀、富士康员工跳楼、“火箭提拔”等社会现象的情绪,折射出草根强烈的软弱无助感。网民对事件的评论呈现主题扩散性,即将从其他社会现象、社会问题以及个人日常生活中得到的感受和认知运用到对该事件的解读中,得出普遍化的结论。比如,有网民认为,富士康员工频频跳楼,但政府部门却一句“自杀”了事,不去探究根源,也不去解决问题。这次安徽女子坠亡,警方也想一句“自主坠亡”了事。有网民认为,大学生自杀悲剧屡屡上演,折射当下青年没有依靠、找不到出路的迷惘与痛苦,但政府部门却对这种现象不闻不问。网民“山东学生”说,坠楼的女孩家里一

贫如洗，有些地方官员退位后子女纷纷上位“享福”，对比明显。

### **赔偿 40 万被指“维稳”**

部分网民态度较为理性，认为对事件盲目质疑、对死者家属高标准补偿等，都不符合法治理念和法治原则。网民认为，人的心理难以把握，即使没有自杀的征兆也有可能自杀，不应质疑警方的调查结果。网民“你丫的忽悠谁”说，如果安徽女子跳楼确因个人原因所致，如果警方公布的调查结论属实可信，如果商城的确仅仅是管理不周，那么，为什么京温商城要赔偿 40 万给遇难者家属？该事件是否又会和“维稳”挂上钩？

### **□各方处置：事件处置针对性不足**

#### **疏散聚集人群**

2013 年 5 月 8 日上午 10 时许，京温商城门前发生大量人员聚集，北京市公安局调集警力前往处置，有序疏散人流。

下午 3 时 30 分，北京警方发布通报称，经调查走访并调取现场及周边监控录像，反映该人于 5 月 2 日晚单独进入商城内，次日 5 时许坠楼，未发现与其他人员接触；现场勘查、尸体检验亦未发现可疑情况。

#### **抓获散布谣言者**

5 月 8 日，警方抓获一名散布谣言的犯罪嫌疑人马某。马某供认：听到有人议论该女子是被人强奸后跳楼，便在其微博上自行编写发布“京温女孩被七名保安强奸，警察拒不立案”等信息。

#### **安徽方面赴北京**

5 月 9 日，安徽省庐江县相关部门成立工作组赶赴北京，与北京大红门派出所一起展开调解工作。

#### **赔偿家属**

5 月 10 日，商城和死者家属达成协议，商城赔偿死者家属各项损失共 40 万元，死者家属同意将遗体火化。

#### **披露监控视频**

5 月 11 日，北京警方接受央视采访，首次披露女子坠楼前监控视频。该视频显示该女子在京温商城内时无人尾随劫持，但网民依然提出了众多质疑，如为何视频中女子所穿裙子的颜色与死者所穿裙子颜色不一样、为何女子不选择空旷的水泥地跳楼等。

**【点评】**

处置不及时。可以看出，女子的男友和妈妈千里迢迢赶赴北京，想了解事件过程，但警方未做有效的解释和沟通。很多网民听信周围人的议论，开始发帖质疑，警方也未及时作出回应。警方的舆情监测和预警亟需加强。

信息不够公开。在网络上已出现大量质疑警方的信息之后，相关部门再来屏蔽关键词，进一步加大了事件的敏感度。应对网络舆情最好运用第三方引导、公布事件细节等方式，屏蔽关键词对提升政府部门的公信力不利。

回应缺乏针对性。事件发生后警方多次发布信息，但对“为何不让家属看视频”、“事件发生时保安在做什么？”等舆论的质疑点并未进行回应。

回应过于笼统。北京警方发布的信息不够详细，起不到释疑作用。如“@平安北京”2013年5月9日发布信息：“对现场勘查、尸体检验进行了认真复核，并再次梳理商城全部监控录像、走访调查当晚京温服装商城内人员。综合上述工作，袁某死因排除中毒、性侵害及他杀可能，系自主高坠死亡。”

建议：一是各地警方在侦办案件时，如果遇到家属质疑的情况，应加以重视，及时加强沟通和解释。如果尚未找到具有说服力的证据，则不应仓促定性，而应向舆论坦诚说明，待找到充分证据后再定性。二是各地警方应建立舆情监测、回应、分析、研判机制，及时发现处于萌芽期的舆情信息，及时回应舆论的质疑。如果发现事件受谣言蛊惑或被人操纵，应公开澄清，并让澄清信息得以大范围传播。三是对于仓促下结论或传播不实信息的公职人员应给予相应责罚，提升公职人员的责任感。四是事件赔偿应严格按照事件性质及相关法规而定，不应开“闹大就多赔偿”的滥觞。五是事件凸显城市流动人口缺乏安全感问题，各地应采取措施缓解。

（新华网舆情分析师和菊梅）

## 宁夏海原县交警殴打司机事件： 未经调查的“及时回应”不可取

时间：2013 年 8 月 18 日

地点：宁夏海原县

□事件发生：网民连续两次爆料海原交警群殴司机

2013 年 8 月 18 日，网民“王金伍”在微博发帖称，宁夏中卫市海原县交警群殴司机，司机报警后遭二次殴打，并关联中卫市警方微博“@平安中卫”。微博描述，当日凌晨 5 时许，大货车车主苏先生途经宁夏 101 省道李旺高速出口附近，遇海原县交警拦车罚款。交警找不出毛病却开罚单 100 元，苏先生质疑乱罚，惹怒交警，遭殴打。为求自身安全，苏先生报警，却被赶来的交警二次群殴。

8 月 21 日，有网民发出一段视频，清楚地记录了当时的情况，执勤人员对苏先生动了手，还污言秽语“催促”苏先生报警，现场还有不少司机和牧羊人围观。

### 事件溯源 2013



海原县交警殴打司机事件微博溯源

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：先否认后承认使舆情危机升级

### 中卫市

#### 发微博称没有过激行为

2013年8月20日，“@平安中卫”贴出海原县公安局的回应，称微博爆料不属实，执勤工作人员因货车大号不清楚对驾驶员处以100元罚款，期间只发生了言语理论，并未发生过激行为，发帖人报警后遭二次殴打更属无中生有。

8月21日，网民发出显示司机确被殴打的视频后，“@平安中卫”删除了原来的微博。

#### 再发微博称发生过激行为

8月23日上午，“@平安中卫”再次发布调查结果称：经查，李旺交警中队3名执勤人员，给车主苏某开具了一张100元罚单，因车主对处罚决定提出异议，从而使双方发生过激行为。

### 海原县

#### 成立调查组进行调查

8月21日，海原县纪委、监察局成立调查组，对视频反映情况进行调查。

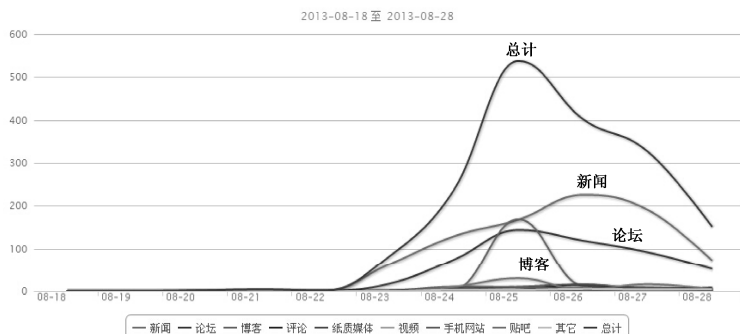
#### 对相关人员进行处分

8月22日，海原县委决定，给予李旺交警中队中队长党内严重警告处分，免去其中队长职务，并调离海原县交警大队，责令辞退当日执勤的3名协警人员。给予该县交警大队大队长、公安局分管副局长、县公安局纪委书记行政警告处分。责令海原县公安局向当事人道歉。

#### 向当事司机跨省道歉

8月26日下午，海原县公安局相关负责人赴陕西向当事司机正式道歉，双方达成谅解。

## □媒体报道：当地不当的舆情处置成爆料内容



海原县交警殴打司机事件报道走势图

来源：新华网网络舆情监测分析系统

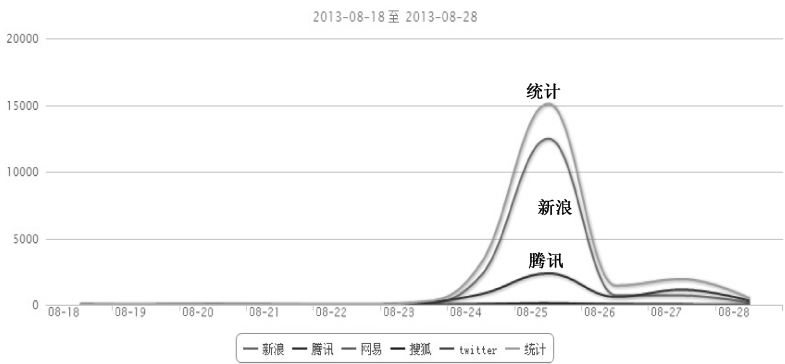
从走势图可以看出，网民于 8 月 18 日爆料海原县交警打人，但并未引起媒体的关注。直到 8 月 23 日，新华网才以“网传‘宁夏海原交警打车主’3 名涉事协警被辞退”为题对事件进行了报道。8 月 24 日，《北京晨报》、《羊城晚报》等媒体刊发报道。网易、新浪以“宁夏海原交警否认执法时打人 曝出视频才认错”为题转载了《羊城晚报》的报道，引发网民大量跟帖。

标题	时间	转发数
网传“宁夏海原交警打车主”3 名涉事协警被辞退	2013-08-23	75
宁夏海原公安局领导跨省向被打司机道歉（图）	2013-08-24	201
车主讲述在宁夏中卫遭群殴经过 要求交警道歉	2013-08-24	60
宁夏交警执法中殴打司机 司机报警竟遭“二次殴打”	2013-08-24	55
宁夏交警否认执法时殴打司机 曝出视频才认错	2013-08-24	14
用谎言“辟谣”，该如何问责	2013-08-25	36
评论：政务微博回应举报不能“信口开河”	2013-08-26	33
“交警打人”，不护短才是对公信力负责	2013-08-26	11
王孺：大 V 须守底线，官微又当如何？	2013-08-26	10
宁夏海原公安局就交警打人跨省向被打司机道歉	2013-08-27	28
宁夏海原县处理殴打司机交警 中队长被免职	2013-08-28	17

海原县交警殴打司机事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：处置不当成舆情刺激源

“先否认后承认”事件发生后引起网民广泛关注。截至 2013 年 8 月 28 日，各大微博平台的相关数据总计约 22,601 条。



海原县交警殴打事件微博议论走势      来源：新华网网络舆情监测分析系统

批评当地随口否认行为

网民对海原县警方表示不满，认为不深入调查就随口否认是对网络舆情的无视。网民



“什么头噗哈哈”说，海原县交警拦车打人但矢口否认说“没打人”，这也是造谣，应该对相关责任人予以拘留。网民“丁来峰”说，有丑事就赖到网络推手身上，不承认，耍无赖。



大 V 微博批评海原县警方引发大量转载评论 来源：新浪微博

### “打人者为协警”被质疑为推卸责任

部分网民对“打人者为协警”回应表示质疑，认为这是警方在为推卸责任找借口。网民“心泉”说，又用“协”做挡箭牌，能不能换个花样？网民“一半天堂里的飞鱼”说，中国潜规则，出事的都是临时工。

### “跨省道歉”得到积极评价

网民“敬茶心语”说，从当年的“跨省抓捕”，到如今的“跨省道歉”，折射出权力对权利的敬畏，其实是公安执法进步的一个典型标本。

### 反思舆情处置方式

海原县的舆情处置失误引部分网民反思。网民“魏文彪”说，部分政府部门在接到举报后，首先习惯性地否认指控，要么因为听取了涉事人员的一面之词，未对事件进行深入调查，要么有意包庇相关责任人员，掩盖事情真相。相关部门如此行事的目的是，最主要的还是害怕承认被曝光情节令本部门形象受到影响与损害。殊不知，包庇相关涉事人员，掩盖事件真相，只会助长这种不良行为，最终令本部门形象受到更为严重的损害。

网民“杨涛”说，以往，对网络热点事件和网民的公开举报，有关部门要么联系网站进行删帖，要么能躲就躲，不予回应，以致事情闹得沸沸扬扬，损伤政府公信力。现在，一些地方的政府机关回应倒是及时了，而且及时得让人有些喘不过气来，过了一两天就有“调查结果”，甚至当天就有结论。但这种回应却让人不敢恭维，要么说事情失实，要么说事情被夸大了，要么说是临时工干的，总之让人感觉一拳打在棉花里，轻飘飘的，责任无

形中全推开了。

网民“徐大发”说，一次不实的官方回应造成了舆情处置的失败，使政府职能部门形象严重受损。事件折射公权力滥用和公信力缺失的问题，应该吸取教训。面对公众的举报和质疑，要挽回公信力，就要彻底重建透明的回应机制，依法查处当事人，不姑息养奸。唯此，类似狗血的案情回应才不会再次发生。

媒体	评论文章
珠江晚报	官方说谎比交警打人更为丢人
新京报	用谎言“辟谣”，该如何问责
荆楚网	海原县官员成变色龙，刺痛了谁的神经？
长江网	海原公安局在事实面前也要狡辩？
广州日报	习惯性掩盖丑闻是公信力自残
红网	交警殴打司机回应狗血折射舆情公信失守

海原县交警殴打司机事件评论文章      来源：新华网网络舆情监测分析系统

【点评】

该事件原本热度不大，但因处置不当，引起媒体大量报道，使舆情危机升级，最终损害了当地政府部门形象。该事件反映出，舆情回应需要及时，但一味追求时效，未作实际调查，一旦被网民识破，负面影响更大。

值得注意的是，由于民众对政府部门的公信力具有较多期待，朝令夕改、前后矛盾等有损公信力的行为容易引起媒体广泛关注。因此，相关部门需极力避免此类事件，做到口径一致、言出必行。

此外，“打人者为协警”回应引发网民反感，说明一些政府部门遇事就推给“临时工”，进行责任切割的办法已经引起网民警惕。网民希望政府部门在事件处置过程中能负责任、有担当，而不是极力掩盖或者推卸责任。

该事件对政务微博管理也有诸多启示。正如评论员杨涛所说，政务微博除了要及时捕捉民众关心的话题、公民举报与诉求以及焦点事件外，还应在搜集上述信息后及时上报，并告知民众已引起政府重视；同时，政府机关应当对此进行及时、认真的调查，而政务微博则要动态地公布阶段性成果；最后，全面公开调查结果，并吸取公众和网民的意见，做更有效的反馈、沟通。

（新华网舆情分析师和菊梅）

## 张家川初中生发帖被刑拘事件：对法律不宜机械理解

时间：2013 年 9 月 12 日

地点：甘肃省张家川县

□事件发生：男子坠亡 少年发帖被转发超 500 次

2013 年 9 月 12 日，甘肃省张家川回族自治县张川镇人民西路“钻石国际”KTV 的工作人员高某非正常死亡。当地警方对事故的处理遭到死者家属质疑，遗体被拉到死者生前工作单位的大堂，由亲戚 24 小时轮流看守。

9 月 14 日中午，杨某在 QQ 空间发布一条“说说”：“张家川‘9·12’杀人案，已经过去了三天两夜，警察依然不作为，各大媒体也不报道，案发现场监控设施齐全，但是群众到现在都不知道真相。警察多次与群众发生争执甚至殴打死者家属，无人出面承担责任，社会这是怎么了？难道说山西的那个小孩子被挖眼，各大媒体争相报道，而这儿的杀人案却无人问津，天理何存？逝者安息，我们一定会为你讨回一个公道的！”

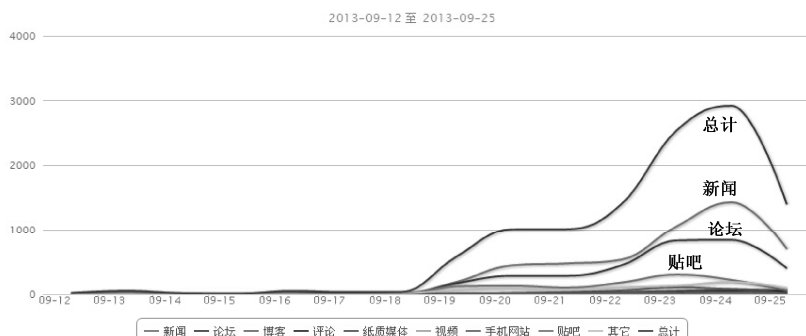
当日下午，当地警方强制尸检，结论为“高某系高坠致死，排除他杀。”

当晚，杨某再发微博，称警方强行拘留死者家属，并与群众发生冲突。

9 月 15 日晚，杨某又发微博称，“钻石国际”KTV 的法人代表是张家川县人民法院的副院长。他还发布“必须得游行了”等言论。

9 月 17 日，张家川县公安局对杨某进行传唤讯问，之后对杨某以涉嫌寻衅滋事罪刑事拘留。经调查，杨某是张家川县某中学初三学生，今年 16 岁。

□媒体报道：少年的父亲和律师成为关注焦点



张家川初中生发帖被刑拘事件报道走势图

来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 9 月 17 日，张家川警方刑拘发帖少年后，并未引起媒体关注。9 月 19 日，《京华时报》刊文《甘肃一初中生发帖涉嫌造谣被刑拘》，引起网络媒体大量转载。该报道称，前天（17 日）下午，甘肃省张家川县初三学生杨某被警方以涉嫌寻衅滋事罪刑拘，该县发布官方消息称，杨某情节严重，发帖转载 500 次以上。

9 月 20 日，有法律工作者在《新京报》发文《“转发超 500 次”涉寻衅滋事罪？》，认为张家川警方刑拘发帖少年不合法。


此后，传统媒体纷纷介入报道。《甘肃警方对编造虚假信息的中学生杨某从轻处罚》、《警方称造谣被拘初中生煽动游行 律师吁拿出证据》、《甘肃被刑拘初中生父亲：儿子发微博是出于正义感》等报道出现在网络。

标题	时间	转发数
甘肃一初中生发帖涉嫌造谣被刑拘	2013-09-19	229
“转发超 500 次”涉寻衅滋事罪？	2013-09-20	138
初中生造谣被拘警方回应：虚假信息煽动民众游行（图）	2013-09-20	60
甘肃警方对编造虚假信息的中学生杨某从轻处罚	2013-09-20	101
警方称造谣被拘初中生煽动游行 律师吁拿出证据	2013-09-21	93
甘肃被刑拘初中生父亲：儿子发微博是出于正义感	2013-09-21	67
甘肃初中生发帖被拘续：律师将作无罪辩护	2013-09-21	63
甘肃省纪委对张家川书记刘长江进行经济责任审计	2013-09-22	100
甘肃警方决定对被拘中学生从轻处罚	2013-09-22	132
甘肃发帖被拘学生改行拘 7 天 今日凌晨释放（图）	2013-09-23	97
张家川深夜宣布公安局长停职	2013-09-23	323
人民日报：依法治网要警惕“歪嘴和尚”	2013-09-25	223
媒体称甘肃仍有多名行贿警务人员未被追责 含一副局长	2013-09-25	65
张家川公安局长因行贿被停职 当地否认办公楼“豪华”	2013-09-25	52

张家川初中生发帖被刑拘事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：质疑警方刑拘少年是“滥用警权”、“压制舆论”

在全国开展打击网络谣言专项行动的大背景下，该事件迅速引发舆论关注。网民认为，少年发帖只是表达了对警方执法的看法，并不是谣言，不应将其刑拘。部分网民认为，警方执法跑偏司法解释，涉嫌滥用权力。

全球奇闻趣事

听众  
276367

收听  
7

广播  
12198

【打击谣言不能从娃娃“抓”起】16岁少年杨某所发三个帖子的内容是希望通过网络，引起社会对命案的重视，质问命案真相。在帖子中，杨某使用最多的标点符号是“？”，表达的是对当地警方的质疑和批评。张家川公安局在回应杨某被刑拘一事，并没有对杨某在帖子中的质疑作出解释。

网民质疑张家川少年发帖被刑拘事件      来源：腾讯微博

少年被刑拘也引起法律界的关注。上海市翟建律师事务所律师张培鸿表示，警方的做法是“擦着法律的边”。要刑拘杨某，必须鉴定杨某发布的是谣言。杨某是未成年人，事件本身又存在巨大的争议，理应向社会公布更多的信息。另有法律专家认为，从两高司法解释来看，“转发 500 次”只是诽谤罪的入罪条件，并非寻衅滋事罪的入罪条件。后者的入罪条件是“造成公共秩序严重混乱”。转发超过 500 次未必一定导致公共秩序严重混乱。

### □各方处置：在舆论压力下对少年改为拘留 7 日

2013 年 9 月 20 日，“@张家川公安”发布《关于杨某涉嫌寻衅滋事一案的情况说明》称，由于杨某散布谣言、煽动群众游行，造成数百群众聚集，严重妨害了社会管理秩序，给公安机关处理案件带来极大被动，造成恶劣社会影响。据此，依法对杨某以涉嫌寻衅滋事罪立案侦查。此说明进一步引发网民争议。

9 月 22 日，警方鉴于杨某系未成年人以及归案后的悔罪表现，决定撤销刑事案件，改为行政拘留 7 日。

当晚，警方决定对其予以释放。

### □衍生舆情：网民爆料张家川公安局局长曾受贿

少年发帖被刑拘事件发生后，张家川被舆论聚焦。有关当地的网络爆料不断，“当地政府大楼太豪华”、“县委书记突击提拔 78 名干部”、“县长有多块名表”等信息在网络传播。2013 年 9 月 22 日，有网民爆料称，一份甘肃省武威市中级人民法院的判决书表明，1995 年至 2005 年期间，现任张家川县公安局局长白勇强以拜年等名义向自己的上司史居平，赠送现金共计人民币 50000 元。

凤凰网以“甘肃张家川县公安局局长白勇强曾向上级送 5 万元”为题转载了该判决书的内容，引发网民关注。网民质疑：公安局局长受贿长达十年，为何仍能够被提拔？媒体也刊发《张家川公安局局长行贿一事，要说清》、《行贿者坐镇警局 咄咄怪事岂能轻纵》等评论文章。

9 月 23 日，甘肃省审计厅派出审计组，对张家川的经济责任和机构编制情况进行审计。

9 月 23 日深夜，张家川县委召开常委会议，决定停止白勇强县公安局党委书记、局长职务。

网民对此举表示拍手称快，但也有部分网民希望张家川纪委给予进一步解释。中国政法大学教授许兰亭表示，他的职务被停，那么他以前的行贿行为算不算行贿罪，这一点有待澄清。另一方面，他的职务虽停，在一定程度上平息了公众的愤怒，但他违纪后继续任职这一情况，需向公众道出原委。

## 【点评】

教训：一要依法办事，二要慎重出手。

事发前不久，“两高”对网络谣言犯罪进行了司法界定，指出利用信息网络诽谤他人，同一诽谤信息被转发次数达到 500 次以上的，应当认定为刑法第 246 条第 1 款规定的“情节严重”，可构成诽谤罪。此事之所以引发围观和舆情狂潮，主要是在“网络谣言犯罪司法解释出台后第一案”这样一个背景下，网民讨论热情高涨。

男子坠亡，依法侦办；少年造谣，依法惩处。“依法办事”是法宝，但执法出手要万分慎重。草率出手，不但不是主动，更易陷自己于被动。此案中，一要确定是否是谣言，二要确定被转发数是否达到 500 次以上，三要确定造谣者是否是未成年人，四要确定谣言是否造成恶劣影响。必须综合研判几方面因素，再作出慎重决定。

如果帖文被转发次数达到 500 次以上是客观存在的事实，将发帖者逮起来追责，似乎是理所当然。但显然，没有考虑其未成年的情况，成为一个备受诟病的“硬伤”。

可以说，“两高”司法解释明确了网络诽谤、寻衅滋事等不法行为的适用条件，对一些法律模糊地带做了清晰界定，将“依法治网”进一步纳入了依法治国的框架。但是，张家川警方未能准确把握这一解释的精神实质，草率动用法律赋予的权力。

至于舆情“次生灾害”，根本问题还在于“打铁自身不硬”。从舆情处置上看，当地官方能及时反应，对公安局长进行停职，快速平息不断加剧的质疑声浪，值得肯定。

（蒲红果，博士，国内著名网络舆情研究专家，  
《说什么 怎么说——网络舆论引导与舆情应对》作者）

## 《新快报》记者陈永洲被拘事件：用事实和证据回应舆论

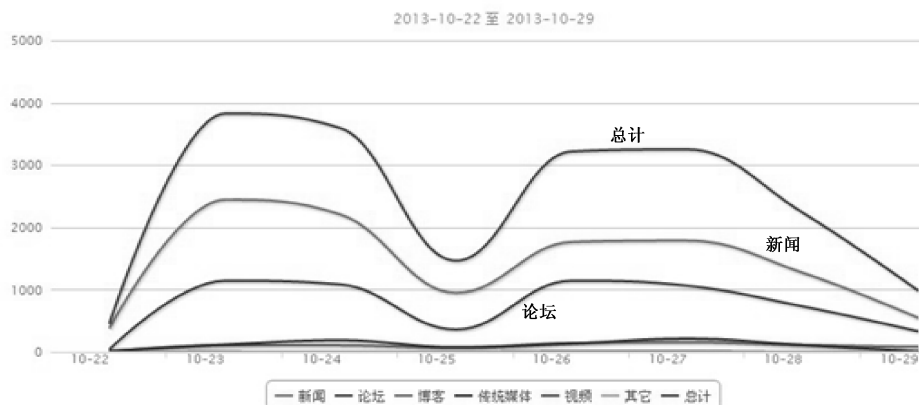
**时间：2013 年 10 月 19 日**

**地点：湖南省长沙市**

**□事件发生：长沙警方刑拘新快报记者陈永洲**

2013 年 10 月 19 日，继《新快报》报社记者刘虎被批捕后，该报社另一名记者陈永洲被湖南省长沙市警方以“涉嫌损害商业信誉罪”刑事拘留。10 月 22 日晚，长沙市公安局通过官方微博发布了相关信息。

**□媒体报道：媒体声援《新快报》 央视发陈永洲认罪视频**



《新快报》记者陈永洲被拘事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

长沙市警方发布相关微博后，引发媒体关注。2013 年 10 月 22 日，新华网援引《湖南日报》消息称，陈永洲连续发表多篇批评中联重科的报道，日前在广州被长沙市公安局带走。

10 月 23 日，《新快报》头版披露记者被跨省刑拘过程，并呼吁警方“请放人”，称“敝报虽小，穷骨头，还是有那么两根的”。《新快报》还发文《新快报记者陈永洲披露中联重科财务问题 被长沙警方跨省刑拘》，援引法律学者和律师的言论表达不满。《新快报》的高调表态令此事迅速走进媒体及公众视野，引发舆论高度关注。新华社等媒体采访了《新快报》报社、中联重科、长沙警方、中国记协、《羊城晚报》报社等相关方。



《新快报》头版呼吁放人 来源：搜狐传媒

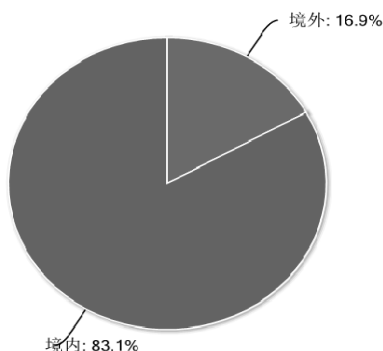
10 月 24 日，《新快报》就陈永洲被刑拘一事，头版再吁放人，获多家媒体声援。《河南商报》刊发当天的头版《关注陈永洲》。

10 月 26 日，央视《朝闻天下》报道，陈永洲向民警坦承，为显示自己有能耐，获取更多的名利，他受人指使，连续发表针对中联重科的大量失实报道，致其声誉严重受损。陈永洲面对镜头，承认收受中间人酬劳超过 50 万元。此后，央视多档节目转播了该视频。

标题	时间	转发数
新快报回应记者涉损害商业信誉罪被刑拘：将维权	2013-10-22	172
长沙警方回应新快报记者被拘：存在捏造事实	2013-10-23	149
中联重科：中纪委中宣部已介入案件 定有公正处理	2013-10-23	110
长沙警方：新快报记者陈某涉损害商业信誉罪被刑拘	2013-10-23	76
新快报披露自家记者被长沙警方跨省刑拘过程	2013-10-23	66
新快报被刑拘记者认罪 称收钱发表失实报道	2013-10-24	470
新快报头版再次呼吁放人 专家称不能先抓后审	2013-10-24	98
中国记协严厉谴责陈永洲涉嫌虚假报道等行为	2013-10-26	147
新快报承认收钱发表失实报道 幕后主使者是谁？	2013-10-26	146
新快报头版就陈永洲收钱发表失实报道致歉	2013-10-27	104
新华网评：陈永洲的“以我为戒”说与谁听？	2013-10-27	76
人民日报评陈永洲风波：有职业操守才有媒体公信	2013-10-28	144

《新快报》记者陈永洲被拘事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统





《新快报》记者陈永洲被拘事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：陈永洲面对央视镜头认罪成为舆论转折点

### 初期质疑长沙警方打击记者

事件发生后，网民纷纷关注。截至2013年10月29日，各大微博平台的相关数据总计约417,525条。

网民质疑长沙警方先抓后审，滥用警察权。网民“贾名”说，记者批评企业就被随便抓起来，没有严密的司法程序，这是对法律的不尊重。网民“倍魄”说，如果是涉嫌“损害商业信誉罪”，犯罪主体应当是《新快报》报社，而不是陈永洲，湖南警方跨省捉拿陈永洲于法无据。

### 舆论逆转

部分网民在得知陈永洲承认收钱发表不实报道之后，态度转变，从事件中得到学习的倾向明显。如网民“纪许光”说，我看大家不要再扯了，第一，长沙警方如果开着中联重科的豪华商务车去办案，确实存在问题，但这不影响案件的实质——记者收钱、制造假新闻；第二，陈永洲一句“中间人给了50万，收了”，已足以说明一切，我们都上当了。网民“陶景洲”说，从积极的方面讲，现在发生的许多事情，都是在用夸张的方式进行普法教育。

### 反思媒体职业操守

事件后期，部分网民对媒体的职业操守和媒体记者的生存环境进行了反思。网民“言论观察与思想碎片”说，《新快报》文章写得字字珠玑，却不如陈永洲一句坦白。我们应当追问，一份报纸高喊放人背后的底气何在？网民“邓华刚”说，《新快报》绝不是个案，整个媒体环境和媒体人需要提高素质。《环球时报》总编辑胡锡进说，这么重的舆论监督任务，《新快报》报社让一名二十六七岁的记者去做，他的不成熟本身就是巨大风险。很

多都市媒体如今留不住优秀的一线记者，因为可能 10 年没怎么长工资了。

## □各方处置：陈永洲面对央视镜头认罪成为处置转折点

### 《新快报》报社

#### 从呼吁放人到公开道歉

2013 年 10 月 22 日晚 8 时，《新快报》官方微博发布声明称，报社将采取法律手段，全力维护记者的正当采访权益。

10 月 23 日，《新快报》在其头版刊文，披露记者被跨省刑拘过程，并呼吁“请放人”，称“敝报虽小，穷骨头，还是有那么两根的”。

《新快报》还发布《新快报就记者陈永洲被跨省刑拘一事的说明》，对陈永洲被拘过程、陈永洲报道中联重科“财务问题”的过程等进行说明。该说明称，法律界对跨省刑拘记者事件表示高度关注，声援不断，支持浪高。《新快报》保留诉诸法律的权利，将聘请优秀敢言的刑辩律师，依法维护记者正当权益。

当天，《新快报》相关负责人接受新华社“中国网事”独家专访时称，陈永洲的报道属于正常职务行为，“如果陈永洲报道有问题，我们非常欢迎中联重科通过正常渠道和程序跟我们交涉。可以和我们打官司，如果官司输了，我们该怎么赔就怎么赔，该关门我们就关门。”

10 月 24 日，《新快报》头版再吁放人。

10 月 27 日，《新快报》头版转变态度，就陈永洲收钱发表失实报道致歉。声明称，陈永洲受人指使收入钱财发表大量失实报道，严重违反了《中国新闻工作者职业道德准则》和新闻真实性原则，报社对稿件的审核把关不严。事发后报纸采取的不当做法，严重损害了媒体的公信力，教训深刻。

### 羊城晚报报业集团

#### 从关切记者人身安全到整顿《新快报》报社

10 月 23 日，羊城晚报报业集团负责人表示密切关注事件，高度关切被拘记者的人身安全和合法权益，希望有关方面严格依法办事，公平、合理、及时处理这起纠纷。

央视播出陈永洲认罪视频后，羊城晚报报业集团决定派出工作小组，对《新快报》报社采编人员管理和出版流程管理等进行调查，对报社相关工作进行整顿。

### 中国记协

#### 从要求确保记者人身安全到谴责陈永洲

10 月 23 日上午，中国记协维权处负责人表示，记协第一时间就关注了此事，并向长

沙方面了解情况。记者正常的新闻采访受法律保护，记协也坚决维护记者的合法采访权不受侵害。

10月24日，中国记协相关工作人员在接受新华社“中国网事”采访时表示，中国记协从湖南、广东两地宣传部门了解了相关情况，并已介入调查。中国记协已与公安部联系，要求确保记者人身安全。

当天中国记协在其官网头条位置发布声明，称会继续高度关注该事件，希望湖南有关方面能够做出有司法依据、令人信服的说明。

10月26日，陈永洲在央视《朝闻天下》中承认收人钱财发表不实报道后，中国记协在其官网发文严厉谴责陈永洲涉嫌虚假报道等行为。

## 中联重科

### 交予司法 不作更多回应

10月23日中午，中联重科董事长助理杜峰回应，确实报了案，但案件后面都是在司法层面进行，中联方面不方便多回应。

杜峰向新华社“中国网事”表示，《新快报》报社与中联重科的纠纷，源于“对方对我们长期的严重失实报道”。他介绍说，在过去近一年里，《新快报》刊发了记者陈永洲关于中联重科的大量报道，涉及10多篇稿件，其中存在大量不实信息。

## 长沙警方

### 披露案情 让央视采访陈永洲

10月23日上午，长沙市公安局向新华社“中国网事”表示，之所以刑拘陈永洲，是因为经调查，从2012年9月26日至2013年8月8日，陈永洲等人在未到中联重科进行实地调查和核实的情况下，捏造虚假事实，发表关于中联重科的负面文章共18篇，其中陈永洲署名的文章14篇。中联重科曾就此事专门派人前往《新快报》报社进行沟通，要求其到中联重科进行实地调查和了解真实情况，停止捏造、污蔑和诋毁行为，但陈永洲仍然继续发表类似文章。

10月24日，长沙市公安局官方微博发布信息：《新快报》记者陈某涉嫌损害商业信誉罪一案经立案调查，目前正在按法律程序办理。公安机关将依法办理此案，有关情况将及时向社会公布。

3月26日，警方初步查明，陈永洲受人指使，根据他人提供的现成材料，在未经核实、也未对中联重科进行调查采访的情况下，按照自己的分析和主观臆断，编造中联重科存在国有资产流失、畸形营销、销售和财务造假等问题，在《新快报》连续发表署名文章10余篇。

警方还通过央视披露了陈永洲认罪的视频。

央视播出陈永洲认罪视频有效缓解了舆论对长沙警方的不满情绪。网民开始谴责陈永洲的不法行为，并反思媒体的职业道德。

视频引起部分人士“未审先判”质疑。中国政法大学法学院副院长何兵认为，在刑事诉讼法理中，有“侦查相对公开原则”，但此处的相对公开，是指将一定范围内的信息向犯罪嫌疑人亲属和律师公开，而不是将核心证据向社会公开，央视这次走太远了。《财经》杂志副主编罗昌平称，没有律师的抗辩，未经法院的判决，任何嫌疑人都是无罪的，但央视在警方侦查阶段披露如此大量细节，远非触及新闻伦理，而是公权力违背最基本的“无罪推定”原则。



媒体的评论文章 来源：中国青年网

## □后续发展：陈永洲被批捕 《新快报》报社相关负责人被免职

2013 年 10 月 30 日，长沙市岳麓区人民检察院对陈永洲以涉嫌损害商业信誉罪批准逮捕。

10 月 31 日，广东省新闻出版广电局吊销陈永洲记者证，责成羊城晚报报业集团对《新快报》报社进行全面整顿。

11 月 1 日，国家新闻出版广电总局有关负责人要求全国新闻单位和新闻记者吸取教训，要求各地新闻出版广电行政部门依法查处新闻敲诈和有偿新闻等问题。

羊城晚报报业集团免去《新快报》社长、总编辑李宜航和副社长马东瑾的职务。由羊城晚报报业集团党委书记刘红兵兼任《新快报》社长，《羊城晚报》社委孙璇任《新快报》总编辑。

## 【点评】

《新快报》记者陈永洲被拘事件是一起警方执法公信力颇受舆论质疑的舆情事件。舆论对事件的高度关注，除《新快报》在头版头条呼吁放人这一举动外，也跟警方打击谣言，多次抓捕造谣者的氛围有关。本次事件在后期产生戏剧性转折，陈永洲承认罪行，《新快报》报社道歉，使网民认清了媒体行业一些不良行为，警方的舆论压力得到缓解。该事件也启示我们，适当公开案件信息，让公众了解事实和证据，对舆情处置具有良好效果。

媒体是一支重要的监督力量，但媒体行业的一些不法行为、不道德行为也会扰乱政府执政，对社会产生深刻的不良影响。对此，用法律手段予以打击是一种应对办法，但用主管部门约束、行业协会监督等软手段也是一种选择。因此，建议相关部门进一步加强这方面的建设。

舆论对警方打击谣言、打击虚假新闻等行动的疑虑较多，因此，警方在执法过程中要严格依照法律程序，避免陷入舆情危机。

（新华网舆情分析师和菊梅）



## 第五章

### 城管执法：一个群体的形象危机

“5·31”延安城管踩人事件☛

湖南临武瓜农死亡事件☛

北京西城“女童练摊”事件☛

浙江苍南城管事件☛

## “5·31”延安城管踩人事件：明知有错不能死扛硬拧

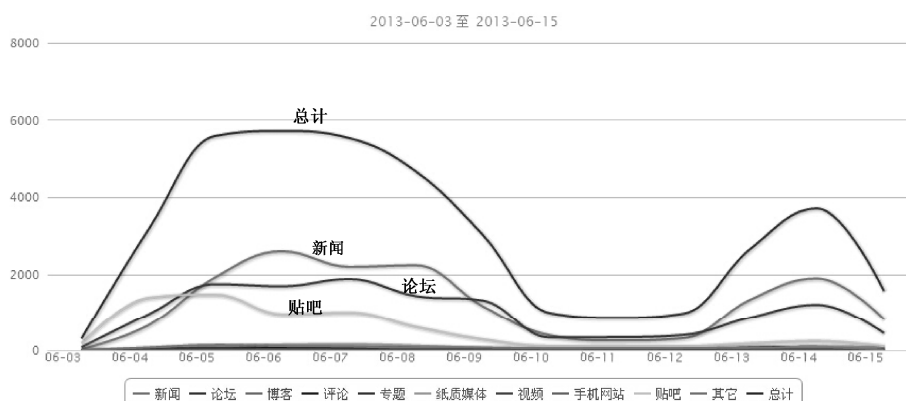
**事件：2013年5月31日**

**地点：陕西省延安市**

**□事件发生：延安城管暴力执法被曝光**

2013年6月3日，网上一条有关陕西省延安市城管暴力执法的视频引发网民热议。视频中一群着城管制服的人群围着一男子，其中有城管双脚跳起重重踩向男子头部。视频还显示，暴力执法过程中，一辆牌号“陕J1397警”的普桑警车经过，但没有停留。

**□媒体报道：暴力执法、道歉信与次生灾害**



“5·31”延安城管踩人事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013年6月3日，“@第一现场微播”在新浪微博发布爆料视频图片。随后，“@新浪视频”、“@搜狐视频”、“@南方都市报”等相继发布了该图片。

6月4日至5日期间，随着传统媒体介入报道，舆论关注度升级。“猛踩头部”成为多家媒体新闻标题的关键词。延安官方的“临时工”回应也掀起舆论场的轩然大波。

6月6日，由城管暴力执法引发的舆论次生危机显现，人民日报的报道《延安城管局长被指拥豪华公车 超部长级》相继被各大新闻媒体转发，《新京报》文章《延安30层城管大厦涉嫌超标 超1/4城管属临时工》获得大量关注。

6月7日，一个题为“致广大关心延安5·31事件网友的一封信”的帖子现身百度贴



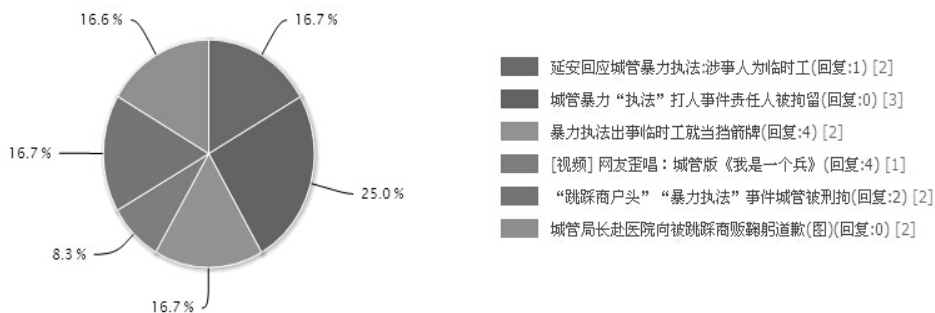
吧。这封公开信以被踩男子的口吻称,“我也有一定责任”、“我和家人对处理结果是非常满意的”。以主持人孟非为代表的众多网民质疑该信从立场态度到行文风格“官腔十足”,疑是政府公关。

6月12日,有媒体报道称,被踩男子刘国峰矢口否认自己写了信,并称有延安城管局的专人陪护,“不方便多说”。该报道再次引发公众猜测与议论。6月13日,新华网报道称,刘国峰的“委托人”马某告诉记者,公开信是他们和延安市城管监察支队协商达成共识,由她亲自执笔写出来的,在发表前经过刘国峰同意,并由刘国峰自己亲自上传到百度贴吧。

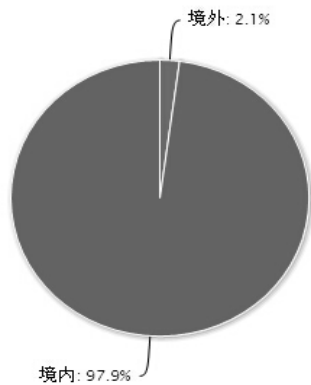
标题	时间	转发数
孟非谈延安遭城管暴踩商户公开信:谁帮你写的	2013-06-03	404
延安城管被指酒后执法打伤多人 官方否认	2013-06-03	192
延安城管暴力执法 围攻暴打青年	2013-06-03	182
延安市城管局办公楼、局长用车被疑超标	2013-06-04	528
延安30层城管大厦涉嫌超标 超1/4城管属临时工	2013-06-06	199
媒体称正式工临时工双轨制几乎覆盖所有机关	2013-06-06	196
延安城管局就跳踩商户头部事件正式道歉	2013-06-07	293
延安官方称城管局长豪华座驾系油田公司奖励	2013-06-07	225
陕西调查城管座驾超标事件	2013-06-07	179
延安城管局:被踩者道歉很蹊跷 正在调查	2013-06-07	231
延安被“城管跳踩”受害者:愿早日回到原来轨迹	2013-06-07	163
延安警方:跳踩商户城管因涉嫌伤害被刑拘	2013-06-08	265
大学生向人社部申请公开全国“临时工”信息	2013-06-08	261
九成受访者称临时工概念被异化 常被当挡箭牌	2013-06-08	133
被延安城管踩头商户:不希望延安因特殊事件蒙黑	2013-06-09	181

“5·31”延安城管踩人事件热门报道 来源:新华网网络舆情监测分析系统

手机网站观点分析



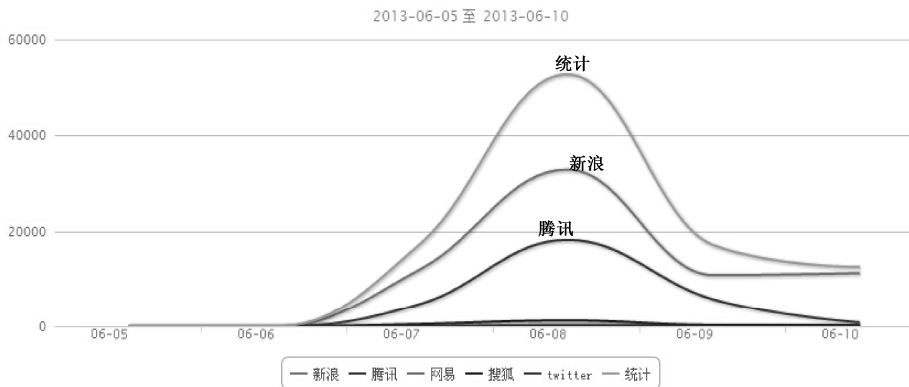
“5·31”延安城管踩人事件移动媒体报道 来源:新华网网络舆情监测分析系统



“5·31”延安城管踩人事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：质疑声浪一波接着一波

事件发生后，引发网民广泛关注。截至 2013 年 6 月 10 日，各大微博平台的相关信息总计约 629,727 条。



“5·31”延安城管踩人事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

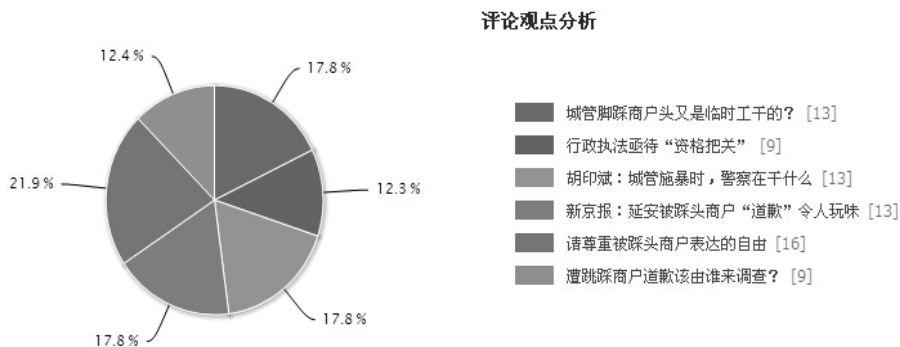
## 对暴力执法者表示愤慨

网民对延安城管的暴力执法行为表示愤慨，并猜测这些城管有“靠山”。网民“史晓涛”说，延安城管暴力执法情节堪比黑社会。网民“梦山玉竹”说，假如没有视频证据，假如没有微博传播，假如没有媒体一致声讨，这个恶劣事件会是什么样的结局？

## “道歉信”

网民质疑“道歉信”非被打男子本意，是延安城管部门“故意安排”。网民“人民监督”说，应该是有人故意安排吧。网民“黑玫瑰”说，此事很有可能是听了相关部门的旨意，刘国峰又被强权给踩了一顿。网民“雷泓霈”说，明明已陷入信任危机，延安城管仍

挑战公众认知和公共智商，弄出所谓的“官腔版道歉信”，试图瞒天过海，却弄巧成拙。他们的危机处理观念太落伍了，公共互动意识太匮乏了。



“5·31”延安城管踩人事件评论文章

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置

### 延安市城管局

#### “临时聘用人员”回应遭质疑

2013年6月4日，延安市城管局党委通报称，涉嫌暴力执法的8名城管已被停职接受调查，其中踩人城管和被打伤的女协管在内的四人，均为临时聘用人员。网传“城管醉酒打人”是否属实，正在调查核实中。

“临时聘用人员”回应引起网民反感。网民“梧桐树”说，又是临时工，能不能找个有所创新的理由啊。大家信吗，反正我不信。网民“王苏仪”说，别总拿临时工说事，真正应该做的是强化依法行政理念。网民“胡喜庆”说，暴力执法的是临时工，强制拆迁的是临时工，上班打牌的是临时工……让临时工成为最后的责任人，实在是个好借口。

#### 对相关责任人给予处分

6月5日下午，延安市政府召开新闻发布会。延安市城管局党委书记侯世怀在发布会上表示，已对8名执法人员、2名负有领导责任的单位负责人进行了党政处分。

#### 向受害者道歉

6月7日，延安市城管局局长张建超向受害者刘国峰鞠躬道歉，他表示，城管局将承担全部医药费，并安排专门人员在医院协同家属照顾。“如果需要在外地医院检查，都将支付全部医药费”。

## 赔偿受害人引质疑

当天，刘国峰委托律师与延安市城管局达成初步赔偿协议：延安城管局连医药费在内总共赔偿受害人刘国峰五万元。

城管局向受害人赔偿引发质疑。网民认为，赔偿应该由暴力执法的责任人来承担，而不是由政府买单，城管局赔偿是花钱息事宁人。

## 道歉信遭质疑

当天，城管局与刘国峰的“委托人”马某协商，以刘国峰的名义写出一封“官腔十足”的道歉信，被网民嘲讽为“操控式道歉”。

## 延安市警方

### 成立专案组调查

6月4日，延安市警方表示，宝塔分局已成立专案组，全面调查此案。

### 解释为何警车未停

对于“陕J1397警”警车路过未停一事，延安市公安局警务督察支队副支队长李红军称，该车属于安塞县公安局，当日是因公执行任务时路过城管执法现场，警车驶离并无不妥。

## 拘留涉事人员

6月5日，警方对涉嫌违法的城管景鼎文处以刑事拘留，对刘兆瑞处以行政拘留。

## □衍生舆情

### 网民爆料延安市城管局有豪华大厦

城管踩人事件正愈演愈烈之时，有网民爆料称，延安市城管局拥有的办公大厦有30几层高。网民纷纷质疑大厦超标。网民“虎门千官之珠”说，问各路英雄，近30层的城管大厦可以容纳多少城管办公？网民“3D动画山海奇谭”讽刺道，瞧瞧这霸气外漏的大厦，如此超标建筑，全球唯我大中华城管独尊。

6月5日，“城管大厦”牌子被摘除。

延安市城管局纪委负责人表示，纪检部门对城管大厦招标、建设情况进行过监督，不存在违规、违纪问题。延安市城管局党委书记侯世怀称，该办公楼在全延安“豪华程度”只属于中等，只是办公环境稍微好一些，办公面积稍有超标。“稍有超标”引网民质疑。

6月8日，媒体报道称，延安市纪委已对“城管大厦超标”问题展开调查。

## 网民爆料延安市城管局局长有豪华座驾

6月6日，人民网报道称，有市民反映，延安市城管局局长张建朝座驾超标，超过部级领导配车。记者在延安市城管局大楼下发现该车停在大楼侧面。

针对网民质疑，延安市城管局纪委负责人称，这是中石油长庆油田公司奖励给城管局的。

“公司奖励给城管局”说法遭网民炮轰。

6月7日，延安市委宣传部向中新网记者说明称，该车是使用市政府拨付的事故抢险奖励资金购买。

## 网民“人肉”女城管 疑似艳照被翻出

6月7日，有网民将一张艳照发到网络，称此艳照主角为五名涉事城管之一的女城管。艳照中的女子跟涉事女城管有几分相似，但经过对比发现实为某色情网站的不雅照，经证实与涉事女城管无关。

## □后续发展：踩人城管被取保候审 城管局长被党内警告

7月19日，延安市公安局宝塔分局法制大队队长杜延东表示，6月5日，延安警方以涉嫌故意伤害对城管人员景鼎文刑事拘留。由于刑事拘留期限是30天，又加上受害人刘国峰一直没来做伤情鉴定，检察院做出不批准逮捕决定，释放后变更为取保候审强制措施。

7月24日，《西安晚报》报道称，延安市纪委已分别给予该市前任城管局长鲁保国以及现任城管局长张建朝党内警告处分。经延安市纪委调查，张建朝乘坐的公务用车为丰田系列SCT越野车，该车价格为55.5万元，系城管局原局长鲁保国任职期间向下属企业借用的车辆。张建朝担任城管局局长后继续使用该车，属违纪行为。

## 【点评】

教训：明知有错不能死扛硬拧。

面对突发网络舆论事件，当事人能做的选择有三种：一是针对不实信息，尤其是恶意造谣诽谤信息，及时出来澄清，打开天窗说亮话，用真相击碎谣言。二是如果网络所言确有其事或存在部分问题，则表明态度，立即行动，诚恳改正，争取谅解。三是倘已酿成大错，即便立即改正也已无法挽回，只能“勇于担当”。换句话就是，如果真的错了，那就不要死扛、硬拧，该认错认错，该担当担当，

万不能明明知道做错了，却不认账。

无数的教训告诉我们，在突发事件面前，“怕”和“躲”是无济于事的，必须勇敢地面对，积极地处置，努力赢得主动权和主导权，与其被动说不如主动说，与其别人说不如自己说，与其一定时候说不如第一时间说，用技巧说不如用事实说。

（蒲红果，博士，国内著名网络舆情研究专家，  
《说什么 怎么说——网络舆论引导与舆情应对》作者）

## 湖南临武瓜农死亡事件：解决问题胜过搞定舆论

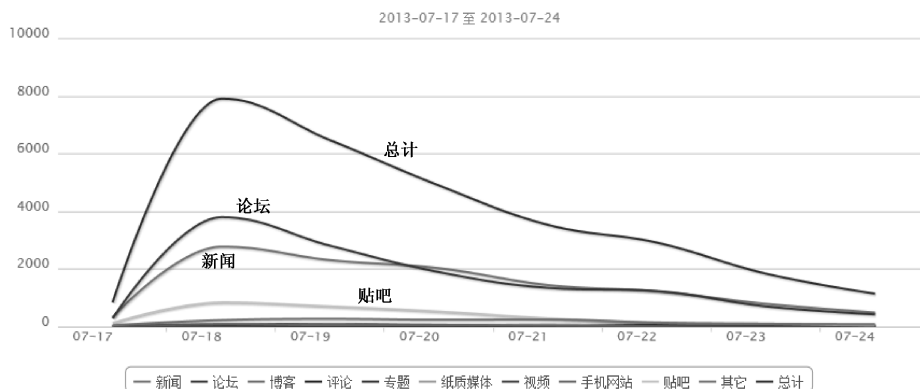
时间：2013 年 7 月 17 日

地点：湖南省郴州市临武县

□事件发生：卖瓜村民和城管发生肢体冲突后死亡

2013 年 7 月 17 日，湖南省临武县多名城管人员与卖西瓜村民邓正加发生肢体冲突，邓正加当场死亡。

□媒体报道：事件一波三折 警察抢尸成报道热点



湖南临武瓜农死亡事件报道走势图

来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 7 月 17 日，人民网发布消息称，有网民微博爆料，湖南临武两口子卖西瓜，丈夫被城管暴力执法打死，老婆被打住院。

smile05依舊：2013年7月17日上午10点多，湖南省郴州市临武县莲塘村瓜农两口子在县城文昌路桥头卖西瓜，丈夫被临武城管暴力执法打死，老婆被打住院。有图有证。城管匪徒暴力式执法，天理不容。求转。要求政府部门严惩凶手，以告天灵。我在：324省道

网民发微博爆料

来源：新浪微博

随后,《新京报》发布一则快讯,称目击者打电话告诉记者:邓氏夫妇遭到七八个城管围殴。

7月18日,《京华时报》刊文《湖南临武县城管被曝打死瓜农》,吸引众多网民讨论。《新京报》刊文《城管打死瓜贩续:警察凌晨抢尸》,并配以图片,使事件关注度再次升高。

7月20日,媒体报道的重点转向对相关人员的处理,此后舆情开始降温。

7月23日,《法制晚报》刊文《瓜农女儿:“感谢”微博被操纵》,引起媒体广泛关注。报道称,邓正加的女儿发“感谢政府”微博是被人操纵,有人骗她拿着身份证拍照并上传微博。

标题	时间	转发数
新京报:“瓜农之死”检举暴力执法之恶	2013-07-18	144
目击者:湖南瓜农倒地前曾遭城管持秤砣重击头部	2013-07-18	103
临武一52岁瓜农被指遭多名城管殴打死亡	2013-07-18	99
湖南临武县政府网站被黑 网站写“多行不义必自毙”	2013-07-19	104
临武瓜农死亡事件6名涉事城管被刑拘	2013-07-20	220
湖南死亡瓜农之子:赔了89万多,还没拿到手	2013-07-20	101
湖南临武瓜农邓正加已下葬 家属感谢政府	2013-07-20	99
目击者:确实看见城管拿秤砣击中湖南死亡瓜农脸部	2013-07-22	146
湖南死亡瓜农女儿否认发感谢政府微博 称受人操纵	2013-07-23	155

湖南临武瓜农死亡事件热门报道 来源:新华网网络舆情监测分析系统

### □网民议论：抨击城管暴力执法行为 呼吁改革城管体制

事件发生后,网民纷纷表示关注。截至2013年7月24日,各大微博平台的相关数据达75万条。

多数网民抨击城管的暴力执法行为,认为小贩不容易,城管不应如此暴力。有网民质问道:这样的城管和流氓地痞有什么分别?

部分网民创作网络文学表达对瓜农的同情和对城管的不满。网民“julong3384”写道:卖瓜翁,带证卖瓜街市中。满面尘灰饥民色,两鬓苍苍十指黑。卖瓜得钱何所营,身上衣裳口中食。可怜还未开秤卖,心忧瓜贱难换钱。骄阳如火当头烤,偏遇城管如恶魔。落荒而逃进小巷,惴惴不安把身藏。苦不堪言复又来,痛打瓜农下狠招。身穿官服称执法,抢瓜打人忒无道。贫瓜农,好凄惨,卖瓜不成命归天。妻儿悲恸哭断肠,居易相劝去买碳。

网民呼吁改革城管体制,终结暴力执法。网民“王福重”说,小商小贩,固然会给城市带来某种脏乱差,但秩序不如民生重要。工商、环卫、公安,应该为摆摊的百姓服务。网民“宙斯”说,城管暴力执法不仅破坏公平正义,更严重干扰社会秩序,需对城管的职能、地位、执法程序做出明确规定。网民“张玉胜”说,只有将“服务”理念引入城市管理,并辅以太常化的制度践行,城管的匪气才会有所收敛,其与小贩的猫鼠关系才会得以改变。



媒体	评论文章
青年时报	城管急需解决的是权力边界问题
人民日报	杜绝城管暴力需权责相称
荆江评论	努力提高素质重塑城管形象
南方都市报	瓜农之死与维稳现实
新京报	瓜农之死能否推动摊贩解禁

湖南省临武县瓜农死亡事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测系统

## □各方处置：临武县强势处置 公权力越界引网民愤慨

### 临武县公安局

#### 抬走死者尸体

2013年7月18日，临武县警察手持盾牌和警棍，驱散现场围观者，然后抬走死者邓正加的尸体。

“警察抢尸”新闻被报道后，网民纷纷予以谴责，认为这是当地政府滥用公权力的一种表现，会加剧官民对立。

舆论的矛头指向临武县领导。网民“卫庄”说，请大家一起喊：“抢尸”县长，下台！网民“徐静波微博”说，临武县县长有一个学历，叫“维稳学硕士”，全国人民一定是头次听说，只不过县长实习了一次，就实习出了人命。网民“作家金满楼”说，该县县委书记之子，被违规提拔为县团委书记。果然虎父无犬子，权力世袭。

#### 殴打采访记者

7月18日晚，湖南经视记者李海涛与雷凯在采访中，被五六名警察用粗木棍殴打，致头部、肩部和背部不同程度受伤，采访车和两部手机被砸。警方称，“要拍就让你们死在这里”。

### 临武县政府

#### “突然倒地死亡”回应遭质疑

7月17日下午，临武县官方通报称，城市管理行政执法局工作人员在执法过程中，与南强镇莲塘村民邓正加发生争执，邓正加突然倒地死亡。

“突然倒地死亡”措辞引网民冷嘲热讽。网民“午间女郎”说，临武县“众望所归”，“发明”了一种新死法，稀奇。网民“great 嘉木”说，在没有调查清楚之前就不要表态嘛，你说“突然倒地死亡”是个什么意思？

## “尚无证据证明被秤砣砸死”遭质疑

7月18日下午4时，临武县委县政府举行新闻通气会，会上临武县公安局称已控制了涉事的城管队员，初步调查情况显示，城管队员没有如外界所称“用秤砣砸邓正加”。

通气会上，临武县长“尚无证据证明邓正加被秤砣砸死”的说法经媒体披露后立即遭到网民质疑：“法医鉴定尚未出来，县长凭什么证明瓜农不是被城管用秤砣砸死的呢？”“县长的回应明显是在为城管辩护。”



临武县的新闻通气会现场视频 来源：央视


## 回应称警察并未抢尸

7月19日，临武县常务副县长段外宾针对“抢尸”传闻回应称，警察并非抢尸，而是协助家属将死者遗体运回村庄。之所以运回死者村庄，首先，死者家属提出这样的要求，尤其是死者的女儿，再三要求把她的父亲在当晚送回去；其次，事发地在城区，时间久了影响群众正常生产生活；第三，让一个死者的遗体在大街上，是对死者的不敬。

## 刑拘涉事城管 赔偿死者家属

7月20日，临武警方以涉嫌故意伤害罪，对廖卫昌、袁城等6名城管人员实施刑事拘留。同日，临武县决定免去城市管理行政执法局局长、党组书记胡郴和分管执法的党组副书记邹红卫的职务。同时，临武县决定赔偿死者家属89.7万元。

网民对临武县官方的处置方案提出质疑。网民“暖兮37度”说，凭什么用我们纳税人的钱去为政府工作人员的错误买单。网民“易天”提出疑问：法院尚未裁决，由政府先赔付，是否合法？用纳税人的钱给公务人员犯罪行为买单，是否荒唐？

@易天 ：网传临武瓜农邓正加的家属接受政府赔偿89万元，并接受政府安置条件。几点疑问：1，此赔偿符合哪条行政赔偿条例？2，如果是执法者行凶杀人，这算否民事赔偿？3，民事赔偿是否应由行凶者赔付？4，在法院尚未裁决由政府先走行政途径赔付是否合法？5，用纳税人的钱给公务人员犯罪行为买单是否荒唐？！

网民对事件的评论 来源：新浪微博

## □后续发展

### 舆论关注临武县政府领导超编现象

2013年7月18日,《华商报》记者浏览临武县政府网站,发现县政府领导有28名成员:除了1正7副8名县长之外,还有1位正处,7名副处,均未担任具体行政职务,即“专职”干部,此外还有12名县政府党组成员。公共管理专家称此现象太不正常,已严重超标。该现象成为舆论又一热议话题。

### 判处涉事城管有期徒刑11年

2013年12月27日,湖南省永兴县法院经过审理,以故意伤害罪宣布判处临武县城管廖卫昌有期徒刑11年,袁城、骆威平、夏际玉犯故意伤害罪,分别被判处有期徒刑6年、4年和3年6个月。

2014年4月23日,该案二审在湖南省郴州市中级人民法院公开开庭审理。

## 【点评】

教训:解决问题胜过搞定舆论。

临武瓜农死亡事件最终得以平息,主要是因为查清了责任,解决了问题。可见,解决问题胜过搞定舆论。

面对突发事件,尤其是造成重大破坏和有人伤亡的事件,关键是要“查清楚”,并“告诉我”。因此,该事件舆情处置的正确方法应该是:临武县第一时间召开发布会,明确告诉媒体和公众“发生了什么”,同时,告诉媒体和公众“涉事城管人员已被控制,警方正在加紧调查,结果会尽快公布。一定依法办理。”这既是给媒体和公众的新闻信息,也是给死伤者家属以及相关民众的定心丸和安抚剂,至关重要。然后,迅速召开相关部门调查协调会,形成调查合力,统一步调和口径,坚持持续密集发布每一点进展情况,挤压谣言传播空间。

另外,要强调一个认识问题,那就是,一定要认识到,一个好的社会不是没有问题,而是能够正视和解决问题。正确认识了,就不会去轻率宣称“突然倒地死亡”,更不会有“抢尸”“殴打记者”等行为。

(蒲红果,博士,国内著名网络舆情研究专家,  
《说什么 怎么说——网络舆论引导与舆情应对》作者)

## 北京西城“女童练摊”事件：刻板印象如何影响舆论

时间：2013 年 7 月 25 日

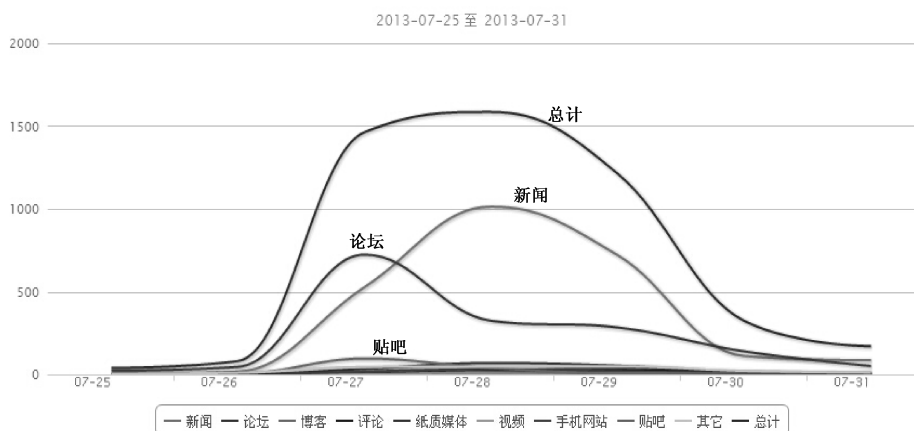
地点：北京市西城区什刹海

### □事件发生：城管人员与摆摊父女发生冲突

2013 年 7 月 25 日晚，北京市西城区什刹海景区管理处的工作人员在巡查过程中，发现某女童的摊位涉嫌占道经营，便上前制止。在此过程中，与女孩的父亲发生冲突。

女童的父亲田先生称，自己是北京一家杂志社的副社长。7 月初，正值他 9 岁女儿放暑假，田先生想让女儿进行社会实践，便与女儿在自家附近的前海摆地摊。为防止地摊被城管查抄，田先生用 A4 纸打印了一张说明，上面写着“我是小学生，社会实践，挑战自我，快乐假期，城管叔叔多多支持，谢谢”。

### □媒体报道：暴力执法与新闻碰瓷之争



北京西城“女童练摊”事件媒体报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 7 月 26 日，该事件在微博平台陆续被一些网民及自媒体账号曝光，形成一定影响。

7 月 27 日，《新京报》的官方微博报道称，“田先生被一群执法人员群殴，女儿哭喊‘不要打我爸爸’”。微博中极具画面感的措辞引发网民对“练摊”父女的同情。同天，该

报发布的整版报道《父亲陪 9 岁女儿什刹海“练摊”被殴》，舆论影响力巨大。

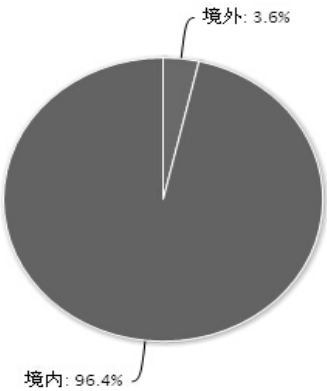
网民“北京一流星不是泪”在微博发布了不一样的信息，称田先生拒绝执法人员的撤摊要求，还对执法人员进行辱骂，其 9 岁女儿踢打执法人员。有网民联系女童父亲的“媒体人”身份，质疑该事件为知法犯法的“新闻碰瓷”。

7 月 28 日，《新京报》刊登报道《北京“陪女练摊遭殴”男子否认串通媒体博名气》。报道引发 130 次媒体转发，形成舆情高峰。

7 月 29 日，随着联合调查组的介入，舆论逐渐平息，关注焦点也转移到城管与小摊贩的关系上来。《南方都市报》的社论《“女童练摊”事件：无关身份，要害在暴力》与《法制日报》的评论文章《执法者和父亲都欠练摊女童一个道歉》均获得较大关注。

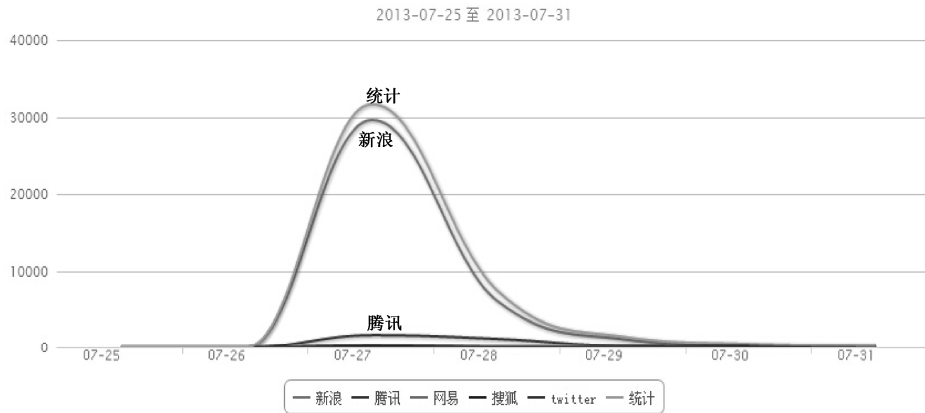
标题	时间	转发数
北京男子陪 9 岁女儿摆摊锻炼被综治办十余人围殴	2013-07-27	151
父亲陪 9 岁女北京街头“练摊”遭执法者围殴城管不管	2013-07-27	135
“陪女练摊遭殴”男子否认串通媒体博名气	2013-07-27	130
北京针对“女童摆摊父亲被打”事件成立联合调查组	2013-07-27	116
北京陪女儿练摊遭围殴男子	2013-07-27	173
北京调查“父亲陪女儿练摊遭围殴”	2013-07-27	73
北京西城区公布“女童摆摊父亲被打”事件初步调查结果	2013-07-27	195
西城区区长：“对调查不要带情绪”	2013-07-28	83
城管：双方有责任	2013-07-28	37
父亲陪 9 岁女儿摆摊原为社会实践 却遭城管围殴	2013-07-28	36
父亲回应陪 9 岁女儿练摊被围殴：“新闻碰瓷”子虚乌有	2013-07-28	35
北京练摊男子：即使练摊违法也不应被暴力执法	2013-07-28	98
涉事人员已暂停工作	2013-07-29	40

北京西城“女童练摊”事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统



北京西城“女童练摊”事件媒体报道分布      来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：批评政府对于案件的处理不够公开透明



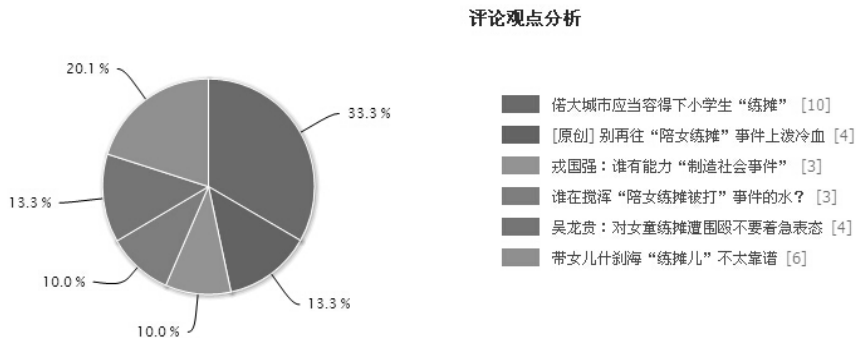
北京西城“女童练摊”事件媒体微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 谴责执法者

网民“巴林大王爷”说，执法人员怎么着都不能在孩子面前打架吧，及时取证，不能暴力执法。网民“西什库我西花厅”说，暴力执法，是知法犯法。网民“康国平”说，很多人动辄寻找女童练摊的动机，甚至虚构冲突的所谓内幕，而罔顾城管暴力这一事实。

### 质疑女童父亲“新闻碰瓷”

部分网民质疑女童父亲联合媒体“新闻碰瓷”。网民“南宫云雏”说，既然尚未调查，《新京报》凭什么说执法者打人？网民“淮安-安东子”说，田某之举是市井泼皮作为，为什么只声讨城管，而不谴责田某？



北京西城“女童练摊”事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统



## 公布调查结果

7 月 28 日，调查结果称，景区管理处工作人员曾对摆摊女孩进行劝离，女孩的父亲田先生主动收摊。7 月 25 日，田先生及其女儿又在此摆摊经营，即停车进行纠正，在工作中与田先生发生口角争执，继而发生肢体冲突，致田先生和 3 名景区管理处工作人员不同程度轻微伤。7 月 26 日下午，景区管理处向辖区派出所报案。调查组已责成公安机关尽快查清具体案情，依法处理当事人，并向社会公布调查处理结果。涉事的相关工作人员已暂停工作，接受调查。

## 【点评】

互联网升级为 2.0 以来，舆论呈现得更加多元，对一些存在争议的问题，甚至难以有一个“标准答案”。人们可以自主地形成自己的观点，而不一定要服从某一个“正确”的或“主流”的观点。这就是节点化的“网络社会”。平等和互动，已经明显表现出网络社会的一种交流特质，也使得舆情变得复杂多样。

在北京西城女童练摊事件中，有些网民是从事实入手去讨论的，但更多的网民是从“刻板印象”或身份认同入手，发表自己固有的观点。可以从几对关系入手去理解：

第一对关系为“官民冲突”——公权力与个人权益的冲突，也是中国转型期阶层冲突的集中体现。“城管为公权力的代表”这样一个已刻板化的形象，在众多舆情事件中都会产生影响，与暴力联系在一起的“城管”就更是众矢之的。即使在事实未明的情况下，网民也会从既有认知出发积极发表看法。在这对关系里，涉事的父亲，是“民”。第二对关系是媒体人与一般民众，涉事的父亲不是一般的人，是“媒体人”，而这个身份与“炒作”建立了一种刻板的关联性。第三对关系是成年人与未成年人，包括城管与小学生、父亲与孩子，通常文明人都不应暴力对待未成年人，通常成年人要引导未成年人守法。基于这些关系，形成了几种主要观点。

涉事双方以社交媒体和传统媒体为平台，进行了舆情处置。第三方则包括了网民和其他媒体，基本上以站队的方式表达观点。从积极方面而言，从此事可以看出，目前公众对公共事务积极参与，传统媒体对舆论的主导性依然较大；从消极方面而言，目前的舆论离理性还有较大距离，网民的媒介素养有待提高。

（陈昌凤，清华大学新闻与传播学院教授、副院长）



## 浙江苍南城管事件：注意贴在事件上的标签

**时间：2014 年 4 月 19 日**

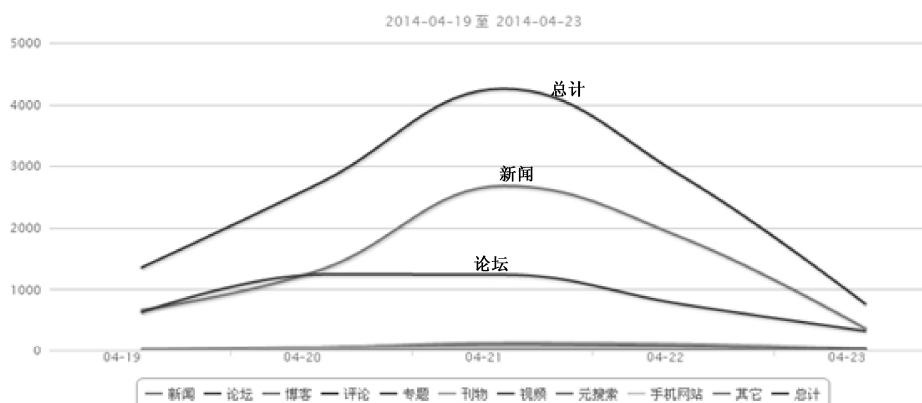
**地点：浙江省温州市苍南县**

**□事件发生：城管执法时路人拍照 双方发生冲突 群众围观**

2014 年 4 月 19 日上午 9 时许，浙江苍南县灵溪镇城管局组织人员在大门路与康乐路交叉口执法时，发现刚好路过此地的黄某用手机进行拍照。执法人员要求其停止拍照行为无果后，双方发生冲突。冲突中，黄某受伤，引发附近群众围观。执法人员报警，县警方赶往现场进行处置，120 将黄某送往医院救治。

午后，有人在网络上发布“城管打人致死”谣言，致使围观群众聚集，秩序混乱，5 名城管人员被围困殴打，其中两人休克、伤情危重。

**□媒体报道：传统媒体和网络媒体同时跟进 直观呈现事件现场**



浙江苍南城管事件报道走势图

来源：新华网网络舆情监测分析系统

苍南县城管打人的消息在微博扩散后，网络媒体和传统媒体迅速跟进，较为完整的信息逐渐呈现在公众面前。凤凰网发布题为“温州打人城管遭千人围困现场”的图片新闻，集合 15 张现场图片，直观地呈现出事件现场。



浙江苍南城管事件网民微博爆料事件溯源 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2014 年 4 月 19 日 20 时许，苍南新闻网发布题为“灵溪城管执法中发生冲突”的消息，对该事件的源起、经过及事后处置做了简要的通报，首次提及此次事件中有城管被打伤。

4 月 20 日，媒体关注的焦点放在“城管被殴”、“城管为临时工”上，《南方都市报》刊登题为“浙江苍南城管执法时 殴打拍照路人起冲突”的报道。《中国青年报》报道称，据苍南县城管局介绍，遭围堵的 5 名城管工作人员并不是正式城管员工，而是城管临时叫来协助搬运占道石块等物品的。

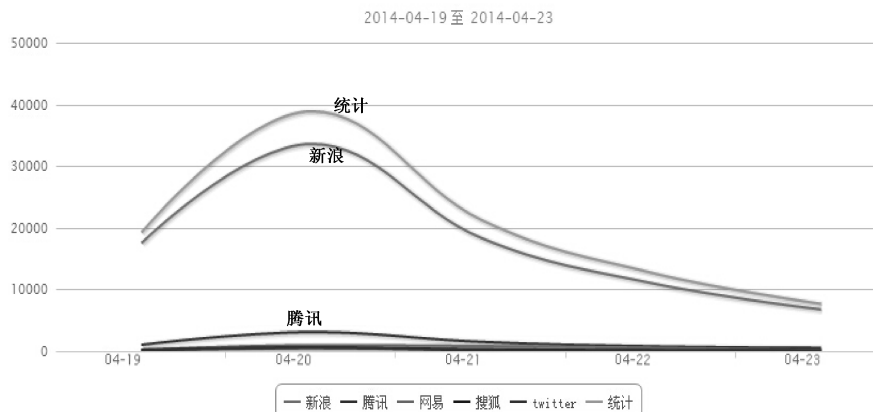
4 月 21 日，《新京报》发文《浙江苍南冲突 警方抓十余涉案人》，对事件进行了更为详细的报道，引发大量关注。

标题	时间	转发数
温州苍南发生城管与路人冲突事件	2014-04-19	173
浙江苍南通报城管执法与一群众发生冲突致其受伤	2014-04-19	63
浙江苍南官方称 5 名城管与市民起冲突遭围困打伤	2014-04-19	83
浙江苍南城管打人被千人围堵 官方：5 城管为临时工	2014-04-20	156
浙江苍南 5 名城管遭围殴续：已抓获 10 余名挑事者	2014-04-20	110
浙江苍南城管执法时 殴打拍照路人起冲突	2014-04-20	74
苍南城管在殴打开始后离开 临时工则留下继续殴打	2014-04-20	226
浙江苍南“城管打人被殴”案 15 滋事者及 3 城管被处理	2014-04-21	120
苍南一受伤城管仍有生命危险 警方抓多名参与围殴者	2014-04-21	90
浙江苍南被市民围攻“执法者”实为民工	2014-04-22	75
苍南三名打人城管被行拘 官方称临时工来源不清楚	2014-04-22	75

浙江苍南城管事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：城管被“标签化”

事件发生后，网民纷纷关注。截至 2014 年 4 月 23 日，各大微博平台的相关数据总共达约 128,217 条。



浙江苍南城管事件微博讨论趋势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 对城管谴责和同情并存

一方面，网络上存在大量抨击城管，甚至声援群众暴力的声音。网民“郑老二”说，原来我支持城管，现在不支持了，因为一些城管会打弱势群体。网民“连鹏”说，每当城管打人，总会有成百上千的民众“路见不平一声吼”，这足以说明城管如过街老鼠一般。另一方面，也有一些声音为城管叫屈，呼吁停止“以暴制暴”。《环球时报》社论称，苍南城管遭围殴是全社会之耻。网民“武汉陈国恩”说，城管违法打人，应承担法律责任，但有人以城管打人为由打城管到如此程度，也必须严惩。

## 反思社会治理模式

网民认为，苍南城管事件客观上成为公众泄愤的一个突破口，再次为社会治理敲响了警钟。网民“馥桂悠远”说，城管粗暴执法只是导火索，真正原因是当下社会深层次的矛盾。

## 呼吁化解城管执法困境

网民认为，城管执法环境恶化，执法手段低劣，呼吁以公开透明、加强监督等方式化解城管执法困境。

圣母玛利亚还是处不容置疑：城管执法本是件公开透明的事，不怕人民监督，不怕拍照曝光，这次事件城管队员打拍照的路人引发了民愤，我只能说自找的。

网民对事件的评论 来源：新浪微博

媒体	评论文章
南方都市报	苍南风波，执法的底线在善待和敬畏苍生
中国青年报	没有一场围观起哄能围出正义
新京报	苍南冲突事件追责要“一碗水端平”
人民日报	走出“街头愤怒”的权利误区
新京报	苍南冲突戳破“文明县城”假象

浙江苍南城管事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测系统

## □各方处置：及时、依法处置 措辞不当遭质疑

### 苍南县政府

#### 及时遏制谣言

2014 年 4 月 19 日 15 时许，苍南县政府新闻办官方微博发布消息称，灵溪镇城管在整治占道经营时与过路群众黄某发生冲突。冲突中该名群众受伤，经医生全面检查，伤者并无大碍。微博对“城管打死人”这一传言进行辟谣。

4 月 19 日晚间，苍南新闻网发布苍南县政府对事件的详细通报，通报描述了冲突过程，并称“城管打死人”网络谣言的传播致使围观群众聚集。

2014年4月19日上午9时许，灵溪镇城管在灵溪镇大门路与康乐路路口整治占道经营时与一名过路群众发生冲突，冲突中该名群众受伤。随后，110赶到现场，对现场情况进行处置，120将伤员送到县人民医院进行治疗，经医生全面检查，该伤者并无大碍，情绪稳定，医院将对该伤者继续留院观察。

4月19日 15:27 来自微博 weibo.com

👍(70) | 转发(1030) | 收藏 | 评论(1737)

苍南县政府微博 来源：新浪微博

### 苍南县公安局

#### 拘留滋事人员和打人城管

4 月 19 日 16 时左右，警方组织人员进场劝离群众。当晚 8 时许，群众陆续离开，现场秩序基本得到控制。

4 月 20 日，苍南县公安局副局长陈学超回应：有人在网络上发布“城管打人致死”谣言，致使围观群众聚集，5 名城管临时工作人员被围困殴打。公安机关已于第一时间对涉案人员进行抓捕调查，已抓捕 10 余名。

4 月 21 日，警方表示，参与带头滋事的 15 名嫌疑人员中，有 10 人因涉嫌寻衅滋事罪被采取刑事强制措施；4 人因构成寻衅滋事行为被行政拘留 15 日；1 人因构成阻碍执行

职务行为被行政拘留 15 日。此外，参与殴打他人的 3 名城管工作人员也被依法行政拘留。

## 苍南县城管局

### “临时工”刺激网民神经

4 月 20 日，苍南县城管局法制科负责人接受媒体采访时称，这 5 名城管工作人员并不是正式城管员工，他们是城管临时叫来协助搬运占道石块等物品的。

部分网站将该消息中的“临时工”作为报道标题关键词，引网民质疑当地涉事部门“推卸责任”。

### 【点评】

由城管执法引发的舆情事件近年来不时发生，使“城管”成为一个标签，极易刺激网民神经。本事件中，相关部门触碰了“临时工”标签，使舆情关注度加大。从本事件的发生和发展过程可以看到以下特点和趋势：

一是微博依然是舆情发生和发酵的重要场域。作为自媒体，微博、微信成为两大网络舆论场，然而，与微信强关系不同，微博是一种弱关系，是陌生人关系，它能最大限度地激发人们参与讨论的热情。在以往的药家鑫事件、郭美美事件中，微博让人们见识到了它极强的传染力和传播力，这种力量在本事件中依然可见。微博不仅成为事件曝光的平台，而且成为信息传播和互动的重要平台。

二是传统媒体与网络媒体的互动是舆情事件发展的关键。本事件由微博首先曝出，一些网站随之跟进报道，受到众多网民围观。网民通过新闻跟帖、转发微博等方式表达自己的态度和意见，使事件迅速形成热点。同时，许多传统媒体相继跟进，热点话题延伸到传统媒体上，碎片化舆论信息迅速聚合，形成强大的舆论热点。值得一提的是，在本事件发生过程中，传统媒体对事件真相的还原起到了关键性作用。

三是网络谣言往往是舆情事件的衍生品。在舆情事件的发生过程中，由于信息缺失、信息不公开、处置不及时等诸多原因，一些未经证实的“小道消息”便会滋生。有人借机炮制各种版本的“新闻”，以达到吸引眼球的目的。在本事件中，有人炮制“城管打人致死”谣言引发舆论高度关注，相关部门及时辟谣才使负面舆论得以遏制。可见，在网络舆情事件处置过程中，加强网络立法，强化依法治网非常重要。

（张春华，陕西省舆情研究中心主任，  
陕西省社会科学院社会学所副研究员）



## 第六章

### 医患矛盾：政府公安如何作为

“3·23” 哈尔滨杀医案

“10·25” 浙江温岭杀医案

南京官员夫妇打护士事件

“8·10” 湖南湘潭产妇死亡事件

## “3·23” 哈尔滨杀医案：多分析问题 少传播情绪

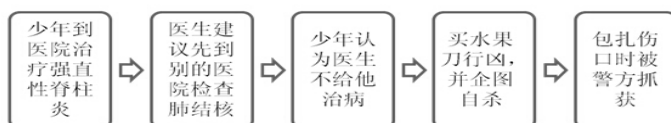
**时间：2012 年 3 月 23 日**

**地点：黑龙江省哈尔滨市**

### □事件发生：少年患者砍死医生

2012 年 3 月 23 日下午，17 岁的患者李某持刀冲进黑龙江省哈尔滨市医科大学附属第一医院医生办公室，造成医务人员一死三伤。其中死者王浩年 28 岁，是在读医学硕士研究生，案发时在哈医大一院实习。

事发后，李某被警方抓获。经警方审理，李某道出杀医的原因：因患强直性脊柱炎，他来到该院治疗。医生经了解得知李某患有肺结核，于是建议他先到哈尔滨胸科医院（专治肺结核病）检查治疗。他做完检查后再次回到哈医大一院，将检查结果交给医生。因治疗强直性脊柱炎会对肺部造成影响，所以医生建议他应先治好肺结核后再行治疗。他认为医生不给他看病，随即心生不满。3 月 23 日 16 时许，他在医院外面购买了水果刀后回到医生办公室行凶。后将自己颈部捅伤，企图自杀未遂。



### □媒体报道：深挖嫌犯背景 反思医疗制度

事件引发媒体高度聚焦。部分媒体对医患矛盾现状、嫌犯的生活背景、求医过程等进行了深度报道。2012 年 3 月 25 日，《广州日报》刊发《28 岁实习医生命丧 17 岁患者刀下》，报道援引医生代表的呼吁称，老百姓的健康要托付给有尊严感的医护人员，针对医生个体的非理性暴行只会挫伤年轻医生服务病患的热情，最终受损的还是普通公众。3 月 26 日，《中国青年报》刊发《医患血案频发背后的冷峻现实》，报道对医患矛盾现状进行了梳理，认为医患矛盾逐步升级的同时，暴露的是调处医患矛盾机制的低效和公信力缺乏。

3 月 30 日，《新京报》刊发《哈尔滨杀医疑犯：我不该滥杀无辜》，报道转载新华社记者记者在看守所对李某的采访内容。采访中，李某称，发病的时候自己非常痛苦。他家离哈



尔滨挺远，家里条件也很困难，爷爷还患有胃癌，一次次做检查加上人生地不熟等等因素，让他和爷爷都非常辛苦。《东方早报》刊发《哈医大一院血案嫌犯家属“还原”两年六次求医细节》，对李某六次去哈医大一院治病的过程进行了深度报道。

新闻	时间	转发数
央视反思患者捅死医生事件：媒体不应鼓励仇恨	2012-03-26	228
央视关注哈尔滨伤害医生案：遇难医生仅 28 岁	2012-03-26	213
还原哈医大杀医嫌犯动机：2 年 6 次求医未治好病	2012-03-30	211
哈医大附属医院院长：好医生须有医德医技加沟通	2012-03-28	210
哈尔滨杀医患者 2 年求医 6 次 警方称属激情杀人	2012-03-30	169
哈医大杀医案遇难者王浩：等我当医生绝不收红包	2012-03-29	97
未成年患者砍死实习医生 院方称与医患矛盾无关	2012-03-26	84
哈医大医生被杀续：同院麻醉师受刺激一度拒上手术台	2012-03-27	74
哈医大杀医案嫌犯：医生不了解我的辛苦	2012-03-30	53

哈尔滨“3·23”杀医案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：有人欢喜有人忧 医疗制度受指责

投票显示多数网民“高兴”

事件经媒体报道后，引发网民广泛关注，但网民的观点呈现复杂化倾向。腾讯发起的“读完这篇文章后，您心情如何”的投票活动中，有 4018 人次选择了“高兴”，占参与人数的 72%；而选择“愤怒”、“难过”和“同情”的，分别只占 16%、7%、5%。

该投票反映出部分网民“幸灾乐祸”的心态及强烈的仇医情绪，引发同情医生境遇的网民的谴责。有网民评论道：“这是比悲剧还要悲剧的悲剧。”也有网民反思：“悲哀，无语，当前医患关系竟然到了这样一个地步！”

投票引医学界人士愤慨

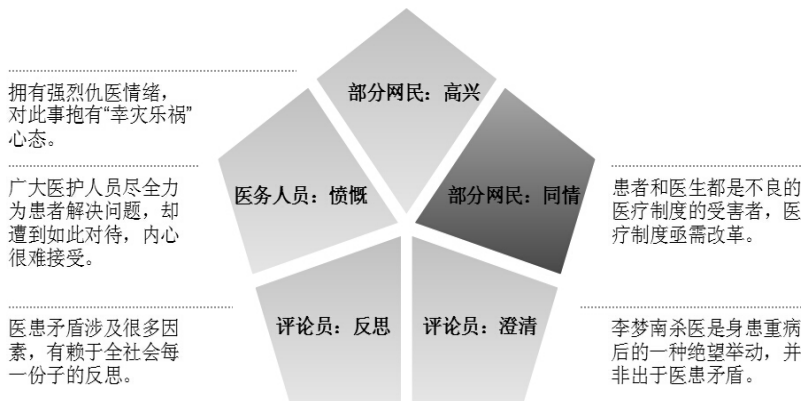
医学界人士专业交流网站“丁香园”在其官方微博评论称，“这幅图一定会载入中国历史”。全国政协委员、宣武医院神经外科主任凌峰说，广大医务人员用自己的全心、用自己的心血在没日没夜地工作，却得到如此对待，太不能接受了。

反思医疗制度

更多的网民对医疗制度进行了反思，认为医患之间已危机四伏，无论患者还是医生都是受害者，医疗卫生制度亟需改革。中央电视台主持人张泉灵说，医生从事的是高风险职业，他们每天要面对承受病痛的不快乐的人，他们是有问题的医疗医保体制的替罪羊。

## 认为与医患矛盾无关

部分媒体评论员认为，李某杀医具有很强的报复社会色彩，是身患重病治愈希望渺茫后一种绝望的举动，并非医患矛盾事件。



## □各方处置：判定激情杀人 表示与医患矛盾无关

### 黑龙江方面

#### “与医患矛盾无关”

事件发生后，迅速成立抢救小组，组织专家进行抢救，并立即将情况上报黑龙江省卫生厅、教育厅和哈尔滨医科大学，还组织专人做好在场医生和学生的心理辅导，恢复医院秩序。

2012年3月25日，哈医大一院一位负责人表示，该事件是单一的伤人事件，与医患矛盾无关。该负责人结合其了解的部分事实推测，嫌疑人可能以为门诊医生搪塞其祖父，拒绝为其诊病，耽误了自己的治疗。

#### “凶手属于激情杀人”

3月23日23时，哈尔滨市公安局通报了案件细节。

3月25日，哈尔滨市副市长、市公安局局长任锐忱通报公安部门对此案的侦破结果，将其定性为“偶发的治疗案件”，认为凶手属于“激情杀人”，并非医患纠纷。他表示，公安机关将快速审理、快速办案，严厉打击和震慑犯罪分子。

“激情杀人”说法引网民争议。



### 要求严惩凶手

3月23日，黑龙江省省委书记吉炳轩做出指示，要求查明行凶原因，依法进行惩处。

黑龙江省卫生厅、教育厅等相关部门组成工作小组，进行伤员救治及善后处理工作，并选派心理科专家为事发现场的医生和学生做好心理辅导。

黑龙江省委常委、哈尔滨市委书记林铎及市长宋希斌也分别作出批示。

### 中国医师协会

#### “人神共愤，惨无人道”

3月24日，中国医师协会以“人神共愤，惨无人道”为题发表声明，提出三点要求：

1. 政府职能部门切实履行职责保护医务人员的合法权益；2. 依法从重从快严惩凶手；3. 医生是维护人民生命健康的卫士，全社会都要形成尊重医务人员的共识，不负责任炒作医疗纠纷的媒体应该进行检讨和反思。

### 卫生部

#### 要求严惩凶手

3月26日，卫生部部长陈竺要求卫生部办公厅向黑龙江省卫生厅了解情况，要求严惩凶手、严厉打击残害医务人员的罪行，并请黑龙江省卫生厅代向被害和受伤医务人员家属表示沉痛哀悼和慰问。

卫生部还发出通知，要求医疗机构安装警铃、摄像头、监控器、门禁系统等设施设备；加强配备安保人员；健全安保制度，并采取行之有效的措施贯彻执行；兼顾患者就医方便和保障医务人员安全，进一步科学优化、全面完善诊疗流程。同时，引导医务人员树立人身安全意识。

### “该案不是医患关系问题”

4月2日，卫生部部长陈竺再次回应称，要加强医院安保措施，对犯罪行为进行严厉打击。他表示，哈尔滨杀医案是犯罪不是医患关系问题。

### 要求向重点医疗机构派驻警务室

4月30日，卫生部、公安部联合发布《关于维护医疗机构秩序的通告》，要求各级卫生行政部门协调公安机关向二级以上医院等重点医疗机构派驻警务室，配合公安机关依法严厉打击侵害医患双方合法权益的涉医违法犯罪行为。

### □后续发展：罪犯被判无期徒刑

2012年10月19日上午，哈尔滨市中级人民法院对该案进行审判。李某因犯故意杀人罪被判无期徒刑，剥夺政治权利终身，附带民事赔偿68万余元。法院未认定李某自动投案，对辩护人所提李某系自动投案进而构成自首的意见不予支持。李某犯罪时未满十八周岁，依法不适用死刑。

10月22日，李某通过代理律师向哈尔滨市中级法院递交上诉状，理由是：哈医大一院在对李某的治疗上存在过错，也就是一次误诊、两次误治；对于李某本人的自首情节，一审法院也没有采纳；李某作案时是未成年人，应坚持教育为主、惩罚为辅的原则。

2013年2月7日，黑龙江省高级人民法院维持了对李某的无期徒刑判决。

## 【点评】

“3·23”哈尔滨杀医案发生后，社会舆情呈现两个特点：一是媒体多以深度报道来挖掘嫌犯背景和反思医患关系，舆论发声主体多、立场杂，体现该事件舆情的复杂性。二是网民观点呈现复杂化、情绪化与非理性特征，体现出在虚拟空间中，“沉默的大多数”与“聒噪的少数派”并存，匿名效应导致社会人群的“动物性”心理增强，局外人心理突出。

该事件存在三个舆情诉求点：一是未成年“激情杀人”的原因，二是如何保护医务工作者免遭毒手，三是反思医患间如何做到包容理解。同时，由于事件涉及特殊人群，对于该事件的性质界定存在争议，医患矛盾、“激情杀人”、单一伤人事件、报复社会行为等多种说法并存。

在该事件处置过程中，院方接受媒体采访，还原事实真相，省市主管部门积极表态，正面回应，保证信息的公开透明，这有助于保证政府的公信力，消减社会恐慌情绪。相关方避谈医患纠纷，不利于释放舆论压力，导致政府公信力与权

权威性受到一定损害。官方回应相较媒体报道与网民言论显“被动”，缺乏积极主动的舆情引导（尤其是中后期）。基于此，还需做好以下两点：第一，政府需第一时间发声与回应，做好此类事件的“第一定义者”，掌握舆论主动权、话语权和引导先机，有效规避网络谣言与负面情绪。第二，利用舆论平台，做好议程设置，及时引导舆论话题与媒体走向，让舆情平稳过渡。

处置此类舆情事件还需做好事前的风险管理，通过人性化制度设计，妥善处理医患关系，合理疏导医患矛盾，使医院暴力事件从源头上减少。

（龚琬岚，中国人民大学危机管理研究中心研究员，  
蓝皮书《形象危机应对报告（2013-2014）》副主编）

## “10·25”浙江温岭杀医案：医护人员抗议医疗暴力

时间：2013 年 10 月 25 日

地点：浙江省温岭市

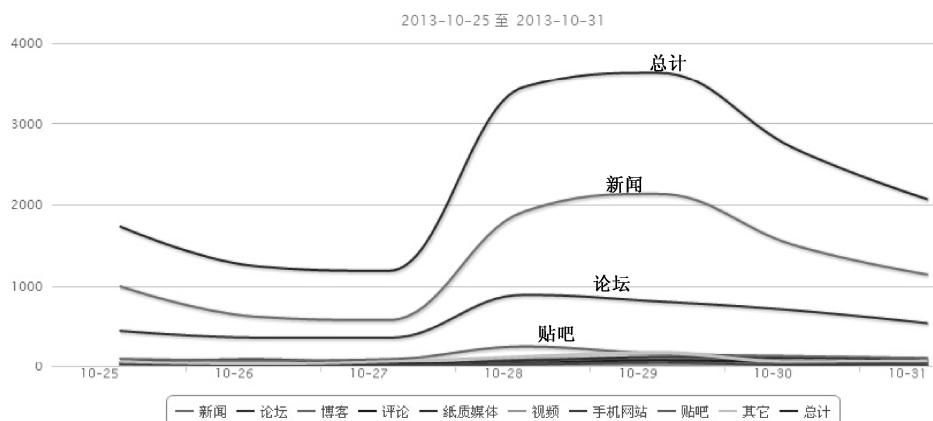
□事件发生：患者捅死医生 医护人员聚集抗议

2013 年 10 月 25 日，浙江省温岭市第一人民医院三名医生被一名男子捅伤，其中一人因抢救无效死亡，其余两人重伤。据查，犯罪嫌疑人连恩青，温岭市箬横镇浦岙人，33 岁，此前为该院患者，对本人之前在该院做的鼻内镜下鼻腔微创手术结果持有异议。

10 月 27 日，当院方正与家属协商时，来了两辆特警车。医生认为特警来了可能要抢尸，于是集体守在通道门口保护遗体。当晚 10 时左右，在市领导和医院相关负责人的劝说下，医护人员离场。

10 月 28 日，数百名医护人员聚集在温岭市人民医院广场内，打起“还我尊严”、“医疗暴力零容忍”等横幅标牌，悼念遇袭身亡的医生王云杰，并抗议医疗暴力。

□媒体报道：探究医患冲突原因 挖掘凶手生活背景



温岭杀医案报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，中国之声、新华网、人民网等媒体第一时间介入报道。

2013 年 10 月 26 日，新华社发文《三问温岭杀医案》，引发大量转载。文章追问：一

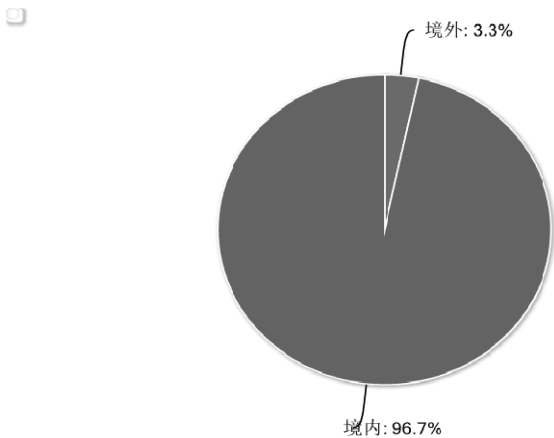
个鼻子的微创手术，为何最后酿成了血案？拿什么来拯救当前脆弱的医患关系？加强安保是否就是让医院命案绝迹的良方？

10月27日，媒体调查杀医嫌犯的生活背景，《浙江温岭杀医案患者：患有持久妄想症 内向自卑》、《温岭杀医案：手术纠纷为何一年半没解决》、《浙江温岭杀医生男子：邻居认为他老实》等报道见诸网络。

10月28日，医务人员集体守被害医生遗体不让火化的信息引发媒体大量报道。当天，医务人员聚集抗议医疗暴力，《温岭市第一人民医院医护人员自发悼念王云杰》、《温岭上百医护人员呼吁拒绝医疗暴力》等图文报道见诸网络。

标题	时间	转发数
浙江温岭3名医生被患者捅伤：其中一名医生死亡	2013-10-25	175
三问温岭杀医案	2013-10-25	130
10天6起“白色暴力”，谁让医生坐在“火山口”？	2013-10-25	110
省卫生厅副厅长：医疗场所将建安检	2013-10-25	106
医务人员身陷“重围” 中国78%医生不希望子女从医	2013-10-26	192
温岭患者杀医案追踪：一个微创手术何以导致血案？	2013-10-26	105
浙江温岭杀医案续：医护人员保护遗体 拒绝火化	2013-10-27	164
患者屡捅死医生，医患信任道虽途不行不至	2013-10-27	81
人民日报：中国医师协会等联合呼吁对医疗暴力零容忍	2013-10-28	100
温岭上百医务人员抗议医疗暴力	2013-10-28	108
温岭数百医护人员哀悼遇害医生	2013-10-28	87
浙江多地医护人员静坐请愿悼念被害医师	2013-10-29	117
浙江省卫生厅回应温岭伤医：重伤医生已转入普通病房	2013-10-29	103

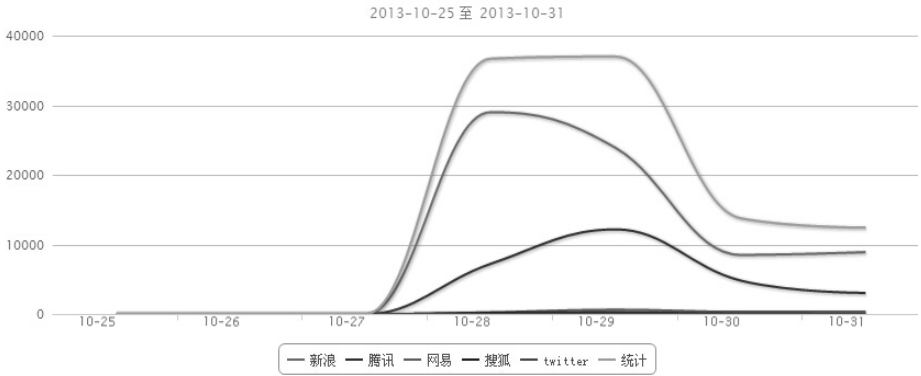
温岭杀医案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



温岭杀医案境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：舆论对医患双方的同情指数有了微调

温岭杀医案发生后出现医务人员聚集，引起网民强烈关注。截至 2013 年 10 月 31 日，各大微博平台相关数据总计约 215,528 条。



温岭杀医案微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 要求医护人员自我反思

事件发生后，一些网络空间出现医务人员与网民论战的情况。医务人员发信息谴责杀医行为，而网民则反驳称医务人员服务态度恶劣，应自我反思。

## 同情医护人员

部分网民认为，事件引发医疗从业者普遍的“危机感”，应正视医生的诉求，不要总让医生成为医患冲突牺牲品。《新京报》有评论说，医患纠纷的解决和沟通，不能只是医生和患者之间的事，更不能在医患矛盾激化时让医生暴露在第一线。

## 指责医疗体制

部分网民认为，事件折射医疗体制存在问题。有媒体统计显示，26%的网民认为，现行医疗卫生体制不合理；21%的网民认为，医患之间金钱利益关系较重，16%的网民呼吁，医疗体制亟需改革。

## 分析伤医事件频发原因

部分网民探究医患关系紧张的原因，认为伤医事件频发由多种原因造成：畸形的“以药养医”制度、社会结构和心理结构失衡、医德宣传失当、媒体推波助澜等。

## 医疗界网民愤慨、担忧

温岭杀医案引起医疗界人士的愤慨和担忧。浙江台州医院院长陈海啸发微博说，凶杀



已为今日医生不该承受的生命之重，何日医生能回归纯纯的治病救人之职能？网民“白衣山猫”呼吁，当无辜者倒在血泊中，网上竟有不少人大声叫好，更有甚者，来到我的微博骂医生。请好好看看我和诸位同仁之微博，如有一天，医生被杀光了，我们的微博也许还能帮你预防疾病。

全国政协委员、宣武医院神经外科主任凌锋认为，国家卫生行政部门、公安部门曾多次发出维护医疗机构秩序的通告，但与医务人员人身安全受到的威胁相比，《通告》的级别显然过低，应升级为“条例”，并由公安人员进驻医院维持正当秩序，而不是按每 20 张病床的比例配备保安。

媒体	评论文章
新京报	不要总让医生成为医患冲突牺牲品
齐鲁晚报	温岭杀医案影响扩散 被污名的行业哪有安全感
京华时报	医患信任道虽远不行不至
长江日报	改变医患关系需“跳出医疗”
新京报	温岭弑医案 医患调解机制为何“失灵”

温岭杀医案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：医疗卫生部门要求严惩凶手

警方

“嫌犯曾患精神病”成为通报一大败笔

事件发生后，温岭警方通报了案件，并透露，连恩青曾因患精神疾病在上海入院治疗。“曾患精神疾病”的回应引医护人员担心凶手会逃脱惩罚，要求对其精神病鉴定的全过程进行监督。该回应也成为 2013 年 10 月 27 日医护人员聚集事件的导火索。有医生怀疑，凶手之所以被称有精神病史，是当地警方为了不影响“平安温岭”评选活动，想迅速平息事件。

“曾患精神疾病”回应也引起部分网民反感。网民“医生的一些事一些情”说，凶杀案刚发生，警方就迅速发掘出“（行凶者）曾因精神疾病在上海入院治疗”，替遇害同仁的家属感到愤怒。网民“燃的阿莫西”说，别让人把“精神病”当作“免死牌”来逃避该承担的法律 responsibility。

10 月 29 日，台州警方表示，温岭市第一人民医院的医护人员已恢复正常上班，现场特警均撤离，相关维护治安工作交由该院安保人员负责。连恩青已被刑拘，警方正对其进行初步审讯，至于其作案时是否系精神病发，需待进一步的司法及医疗鉴定。

国家卫生计生委

要求严惩凶手

10 月 25 日，国家卫生计生委主任李斌作出批示：浙江省卫生部门要配合公安部门依

法严惩凶手，严厉打击残害医务人员的犯罪行为。要全力抢救伤员，并向被害及受伤人员家属表示深切慰问。各医疗机构所在地政府及卫生行政部门要切实加强平安医院建设，提供安全稳定的从医环境，保障医务人员的权益。国家卫生计生委派人前往浙江了解情况，慰问受伤医务人员和受害者家属。

## **医疗界行业协会**

### **呼吁对医疗暴力“零容忍”**

10 月 28 日，中国医师协会、中华医学会、中国医院协会、中国卫生法学会联合发表声明，呼吁全医疗行业、全社会动员起来，“对医疗暴力零容忍”，呼吁政府有关部门进一步推动和加大医疗体制改革力度，从根本上改善医患关系。

## **温岭市相关部门**

### **处置医护人员聚集事件**

10 月 28 日，部分医护人员聚集在医院内哀悼去世医生。温岭市常务副市长张永兵与他们进行对话：温岭市领导对王云杰医生的去世表示沉痛哀悼，对王云杰家人表达慰问，温岭市委市政府已经对其家人的工作、学习做了安排，并将给予合理抚恤。温岭市委市政府对医护人员的诉求表示充分理解，将全力维护医护人员的合法权益，严惩凶手。

当天傍晚，在相关部门及温岭市第一人民医院工作人员的劝说下，聚集人员有序离场。

## **温岭第一人民医院**

### **对“抢尸”传言进行澄清**

10 月 28 日，温岭第一人民医院宣教科负责人赵主任针对网络质疑进行了回应，否认曾出现抢尸的情况。他称，10 月 27 日下午，家属本已同意于 3 时将遗体移走，医务人员们也准备好夹道相送，“可能是家属情绪上的问题，当时没跟院方讲好，出现了小插曲就耽搁了”。针对此前传言强行运走遗体可能与“平安温岭”评选有关一事，他表示否认，“没这回事儿，医生作为群众不知道内情，‘平安温岭’的考核根本不是下星期，考核也要到明年，如果因为这个事出来扣分了，肯定该扣的分也就扣了”。针对有特警来欲强行运走遗体一事，他说，当晚警方人员始终在现场，只不过正好那个时候有警车过去到灵堂。

## **浙江省卫生厅**

### **表示将建立医疗场所防护措施**

10 月 29 日，浙江省卫生厅副厅长马伟杭表示，有关部门将建立医疗场所的警铃、监控、安检和安保等必要防护措施。

强化安保措施引起网民争议。主流意见认为，安保防护只是应急措施，而非长久之计。《长江日报》有评论文章说，对任何暴力行为都应严加惩处，但医疗场所这种将自己“武装”起来的举措并不奏效，反而人为制造了紧张气氛。《华商报》有评论说，医疗行业安保措施的加强，乃是一种形势所迫，本身是医患矛盾激烈之下的应急之策、治标之举。再严密的安保，都终究无法直入矛盾的内核并去除病根，所以终究换不来医患之间永久的和谐。

## 公安部

### 要求严厉打击侵害医务人员的违法犯罪行为

公安部要求各地公安机关始终坚持“零容忍”，依法严厉打击各种侵害医务人员的违法犯罪行为，坚决遏制侵害医务人员违法犯罪行为的发生。公安部有关负责人还表示，公安机关要认真贯彻落实《关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》，积极配合综治、卫生计生、司法等有关部门加强矛盾纠纷排查化解，严密医院及周边的巡逻防控。

### □后续发展：凶手连恩青被判死刑

2014年1月27日，浙江省台州市中级人民法院对温岭杀医案进行宣判，以故意杀人罪判处被告人连恩青死刑。据判决书，法院认定连恩青具有完全刑事责任能力，且未采信其辩称系无奈而杀人，及辩护人认为本案起因上医院方面有过错的辩护意见。

2014年4月1日，浙江省高级法院终审维持原判，连恩青被判死刑。

## 【点评】

这一恶性袭医事件，让整个社会的目光再度聚焦医患纠纷问题，也让广大医护人员强烈地感到了一种集体性的不安全感。一份在王云杰遇害后几小时发布的《医院暴力零容忍倡议书》说，“医院暴力行为频发，必然造成医患双输，政府失职、行业失声和媒体旁观必然造成医院暴力继续上演。医者的痛将日益难抚，患者的怨将越积越深。本是同根生，共为疾病苦，医患相害为哪般？”

此前，从舆论的话语选择来看，医生往往被定位为强势和恶劣的一方，在医患纠纷、医患矛盾中，其被认为应承担主要责任。然而，随着数起医护人员被袭事件的发生，舆论对于双方的同情指数有了微调，即对于医护人员的个体安危有了更多的关注。如网民“@点子正”说，医者仁术，患者仁心，医生安全是患者安危的前提，反对矮化医生。

对于造成医患矛盾不断激增的原因，舆论普遍将其归结为不合理的医疗制度。《人民日报》评论指出，将医患纠纷放到社会转型背景下，不难看到个案的

矛盾冲突，与当前社会结构和心理结构相关。医疗资源分配不均，看病难、看病贵，加剧医患总体紧张关系；基于公正和秩序焦虑，尤其是个案被放大，向社会传递出医患关系不和谐的负面效应，更容易导致一些人在错误判断下走向极端。《广州日报》评论认为，从根本上说，唯有彻底医改才能解决医患关系的异化。就当前而言，改变“以药养医”的畸形体制，让医生凭技术吃饭，让患者尊重医生的劳动，显得十分必要。

（新华网舆情分析师霍晶莹）

## 南京官员夫妇打护士事件：勿轻率下结论

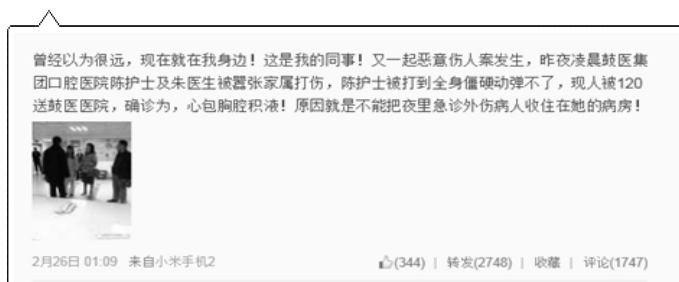
时间：2014年2月25日

地点：江苏省南京市

□事件发生：网曝南京一女护士被一对公职夫妻殴打

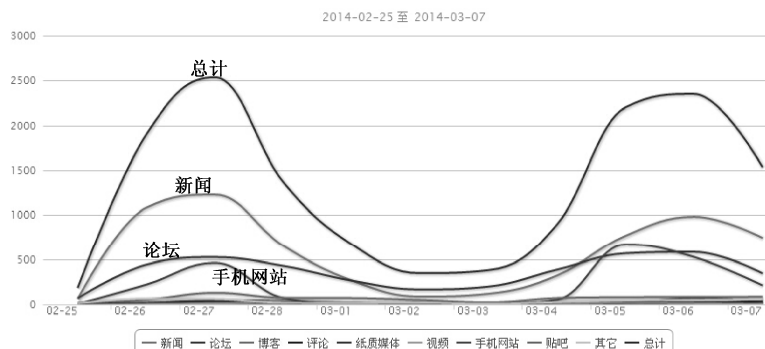
2014年2月25日，微博上陆续有网民爆料称，南京口腔医院一女护士被一对公职夫妻殴打，打人者为江苏广播电视台科技馆副馆长袁某与江苏省检察院公职人员董某，护士被打到脊髓损伤，心包胸腔积液。

2月26日凌晨，南京市口腔医院二门诊的微博证实称：“这是我的同事！又一起恶性伤人案发生，昨夜凌晨鼓医集团口腔医院陈护士及朱医生被器张家属打伤，陈护士被打到全身僵硬动弹不了，现人被120送鼓医医院，确诊为，心包胸腔积液！原因就是不能把夜里急诊外伤病人收住在她的病房！”此消息一出，迅速在微博上传播，引起网民高度关注。



“@南京市口腔医院二门诊”的微博 来源：新浪微博

□媒体报道：跟踪挖掘真相 报道政协委员言论引舆情反弹



南京官员打护士事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2 月 26 日，南都网以“南京官员夫妇被曝在医院持伞暴打护士”为题报道称，确有护士（陈星羽）被打伤，事后打人者到卫生局投诉医院安排男女患者同病房，还让亲戚到医院道歉。该报道被其他网络媒体以“曝南京护士遭官员殴打 全身僵硬无法动弹”为题大量转载。

当天，《京华时报》报道称，记者从医护人员处了解到，受伤护士可能面临下肢瘫痪，仍在医院治疗。《新京报》也报道称，南京鼓楼医院的一位医生向记者证实，伤者被诊断为下肢瘫痪。

2 月 27 日下午，南京警方公布监控视频，称被打护士恢复较好，并非网传瘫痪。警方的信息公布引发媒体大量转载。之后几日，媒体关注度走低。

3 月 4 日，全国政协委员、骨科医生温建民在全国政协开幕会期间接受媒体采访称，他和全国政协委员、宣武医院神经外科主任凌峰一起看望过被打护士，还给她做了诊断，护士“就是瘫痪，0 到 1 级的肌力，站不起来嘛”。他还愤怒地说，“现在两个打人者居然还没被拘留。为什么不拘留？我们去当地的感觉是，对方势力很大，卫生部门感受到无形的压力，其他部门都不积极。”

该言论被媒体大量报道，已在消退的舆论关注度立即反弹，《委员诊断南京被打女护士为瘫痪 称对方势力很大》、《委员诊断南京被打女护士瘫痪 称卫生部门被施压》、《委员看望南京被打护士 称打人者逍遥法外》等报道出现在网络。

标题	时间	转发数
曝南京护士遭官员殴打 全身僵硬无法动弹	2014-02-26	184
官员夫妇被曝殴打护士续：2 名医生称伤者下肢瘫痪	2014-02-26	116
视频公布江苏检察院副处长未打护士	2014-02-27	140
南京警方通报女护士被打事件 受害人并未瘫痪	2014-02-27	88
南京警方公开护士被打监控 称受害人并未瘫痪	2014-02-28	82
委员诊断南京被打女护士为瘫痪 称对方势力很大	2014-03-04	79
南京打护士当事人董安庆被免职并行政记大过	2014-03-05	187
南京警方确认“女护士被打”打人官员被刑拘	2014-03-05	133
南京打护士官员夫妇一人被刑拘一人被免职	2014-03-05	93
南京被打护士仍有康复希望	2014-03-06	177
南京通报被打护士双下肢瘫痪	2014-03-06	172

南京官员打护士事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：“官员”标签刺激舆论

官员、护士等舆论敏感群体成为事件涉事方，引发网民高度关注。截至 2014 年 3 月 7 日，各大微博平台的信息总计约 206,716 条。

网民谴责官员夫妇殴打护士行为，认为此举目无法纪。网民“王娇洁”说，这反映的不仅仅是医患问题，还有道德问题。网民“布谷鸟儿”说，都做到处长副馆长了，按理说素质应该很高，做出这事让人大跌眼镜。网民“蓝色刺草”说，现在很多政府官员缺乏修养和道德，目中无人，想干什么就干什么。

事件引发医卫界人士的愤慨。网民“急诊科女超人于莺”说，我们要求：公布完整的现场录像！在征得护士同意的前提下，公开会诊！密切关注打人者的动态，坚决要求刑拘！

政协委员称“对方势力很大”，引发网民对南京相关部门的强烈质疑。3月7日，90位医卫界政协委员联名“紧急提案”，建议将医疗机构列为公共场所进行安保，尽快制定出台《医疗机构治安管理条例》，防止暴力伤医再次发生。

媒体	评论文章
京华时报	护士瘫痪的真相到底在谁手中
东北新闻网	护士遭官员殴打，“特权病”亟待治疗
新京报	官员夫妇殴打护士 戾气何来
张家界在线	官员殴打护士 暴露公德、法治意识薄弱
西安网	官员打护士不仅仅是官员素质有问题

南京官员打护士事件评论文章      来源：新华网网络舆情监测系统

□各方处置：涉事人员单位反应迅速 警方受质疑

江苏省检察院

迅速回应

2014年2月26日深夜，江苏省检察院通过官微“@江苏检察在线”表示“如果检察干警确实动手打人或者放任其家属打人，将依纪依法进行严肃处理，决不会姑息迁就任何违纪违法者”。

停止涉事人员职务

2月26日上午，“@江苏检察在线”宣布“即时停止董安庆履行处长职务，接受纪检部门对其问题的审查”，并表态“坚决支持公安机关依法处理此事件，对其应负的责任进行认定，依纪依规严肃处理。”



江苏省人民检察院的回应微博      来源：新浪微博

## 免去涉事人员职务

3 月 5 日，江苏省检察院官方网站发布公告：现已查明，董安庆在其妻袁亚平击打、拽拉护士过程中，未采取任何制止措施，并与医生发生推搡，事后也未及时向组织如实报告情况，省检察院决定，给予董安庆行政记大过处分，免去宣传处处长职务。

## 江苏省广播电视总台

### “决不包庇姑息”

2 月 26 日上午 7 时左右，江苏省广播电视总台发布声明称，决定江苏科技馆相关当事人暂停工作，江苏省广播电视总台纪检监察部门介入了解情况，并将根据调查结果，对当事人依法依规进行处理，决不包庇姑息。

置顶 【江苏广电权威发布】我台获悉关于江苏科技馆干部在医院发生的事件后，第一时间要求台纪检监察部门介入了解情况，并研究决定，江苏科技馆相关当事人暂停工作，积极配合有关部门开展调查。我台将根据调查结果，对当事人依法依规进行处理，决不包庇姑息。江苏省广播电视总台  
2月26日 07:37 来自新浪微博 (557) | 转发(1675) | 收藏 | 评论(2061)

江苏省广播电视总台的回应微博 来源：新浪微博

## 南京市卫生局

### 公布被打医生的伤情

2 月 26 日下午，南京市卫生局发布消息称，被打护士生命体征平稳，双上肢已恢复正常活动，但双下肢肌力恢复不明显。经过鼓楼医院专家联合会诊，认为患者突出表现为神经系统症状，有下肢肌力下降，存在外伤性脊髓损伤（脊髓震荡）可能，影像学检查提示心包和双侧胸腔少量积液。是否由外伤所致需要进一步观察。

3 月 5 日，南京市卫生局新闻发言人接受凤凰网专访，称将受伤护士收治入院后，鼓楼医院先后四次组织专家会诊，会诊认为：患者存在的双下肢瘫痪（双下肢肌力二级），是由于外伤导致脊髓一过性损伤和急性应激反应共同作用所致。辅助检查发现的心包和胸腔少量积液，可基本排除外伤因素导致。

## 南京市玄武公安分局

### “并非网传瘫痪”

2 月 27 日下午，南京市玄武公安分局召开新闻发布会公布了现场视频，并称，袁亚平隔着护士工作台使用折叠伞打了护士肩部和腰背部各一下，其丈夫董安庆并未打人。警方同时称，被打护士恢复较好，并非网传瘫痪。



现场打人视频公布后，舆论开始出现两极分化。部分网民质疑护士“打得这么轻怎么可能瘫痪”，“诈瘫”之说开始流传。评论员李铁在微博上写道，奉劝南京护士陈星羽，你一开始本是受害者，但别变成了造假者。网民“R 高琦 R”说，如果事情经过就是视频中的这些内容，那护士的“重伤”就值得商榷了。拿雨伞砸两下就下肢瘫痪，不可信。

有网民坚信“护士已瘫痪”，质疑视频已经被警方剪辑，“只是被伞敲了两下的护士怎么可能瘫痪？”

### 对涉事人员刑事拘留

3月5日，南京警方接受凤凰网专访，回应称目前伤者的伤情未稳定、治疗未终结，司法鉴定仍不具备法定条件，但鉴于事发至今已第9日，陈星羽的伤情尚无明显好转，且不排除造成较为严重后果的可能性，公安机关依法对袁亚平采取刑事拘留的强制措施。

警方在事发9日后刑拘打人者，引发舆论争议。部分网民认为，此举说明官员夫妇确实下手太重，应该谴责。部分网民认为，警方有袒护打人者的嫌疑。网民“大鹏看天下”说，强烈怀疑南京警方先前公布的打人视频经过剪辑，请公布原始视频。网民“方舟子”说，南京公安局应该解释，为什么一开始说被打护士没有瘫痪，现在又改口说瘫痪一周还未恢复？

部分网民不相信官员夫妇把护士打瘫痪，质疑医疗界为了维护自身利益，做了有利于护士的医疗鉴定。网民“评论员李铁”说，南京护士被打之后，医生群体的丑陋表演会助长更多的医闹。因为人们从中看到的是，医医相护可以翻云覆雨，可以违背行业公正，抱团做出对自己有利的医疗鉴定。

### □衍生舆情：网民造谣称被打护士自杀身亡

有网民称，在南京鼓楼医院接受治疗的被打护士自杀了。消息中还写道：“当护士遭到家属殴打，媒体未见报道全体失声，只见医学行业内一片嚷声忿忿不平。可以想象，下肢瘫痪躺在重重监视管制下的病床上的当事人，不仅要独吞被凌辱的委屈，还要忧虑她无法自理的未来生活。最后，她居然用医学手段与世人告别……”

从消息叙述的情节看，自杀的护士指的是南京市口腔医院的被打护士，但这则消息的主体却是南京鼓楼医院的另一名护士。消息引发网民对南京相关部门的质疑。

后媒体证实，被打护士陈星羽并未自杀。

对这则张冠李戴的传言，医院没有做出公开回应，但传言的大范围传播引起警方关注。3月6日，民警找到发帖者李某，对她进行相关询问。原来李某是苏州市吴中区某医疗护士站的护士。3月5日晚上，她从舍友那听说南京被打的护士自杀了，惋惜之余，没多想就随手编发了这样一条消息。

警方对其进行了治安处罚，李某删掉这条微博，并作出相应澄清。

## 【点评】

媒体报道官员夫妇殴打护士之后，打人夫妇所在单位在第一时间积极回应，并公布对打人者的处理结果，这种主动处置突发事件的态度值得肯定。然而，有网民认为仅仅撤职难平民愤，应给予打人者更重处罚。网民“不再 RELOAD”在微博上发帖称“已不是违规违纪的事情了，这是刑事案件，人都截瘫了，属于重伤，应该判刑！”

公务员的身份和地位特殊，他们的工作与群众利益息息相关。因此，公务员及其家人的不当言行一旦引发社会舆论关注，将会被放大，引发更大的社会矛盾，值得警醒。在新浪微博、各大论坛上，因为此事件的主人公是“公务员”，网民更加愤愤不平，言辞激烈。

事件处理最大的败笔在南京警方。2014 年 2 月 27 日，玄武公安分局在通报案件调查进展情况时称：“从我们最新了解的情况，肢体恢复得比较好，不是外界传说的‘要瘫痪了’或者‘造成瘫痪’，没有那么严重。”在伤情没有真正查清前，公安局就草率下了结论，让人们觉得警方在有意庇护肇事官员。事发 9 日后，专家会诊称患者存在双下肢瘫痪，警方不得不刑拘打人者，相当于否定了自己之前的结论，引发网民的质疑。

（新华网舆情分析师和菊梅）

## “8·10”湖南湘潭产妇死亡事件： 法律是处理社会危机最有力的武器

时间：2014年8月10日

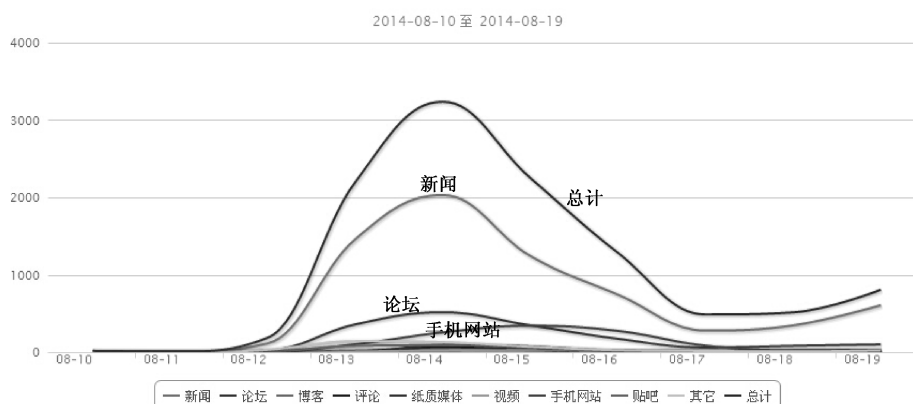
地点：湖南省湘潭市

□事件发生：一产妇因产后大出血在医院死亡

2014年8月10日下午，湖南省湘潭县妇幼保健院一名产妇做剖腹产手术后死亡。

8月11日，微博网民爆料“湘潭产妇惨死医院，医生护士不见踪影”。微博同时@了“@湖南卫视”、“@湖南身边事”、“@头条新闻”等媒体账号，引起媒体关注。

□媒体报道：家属讲述 院方否认 真相扑朔迷离



“8·10”湖南湘潭产妇死亡事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 华声在线报道“医生失踪”

8月12日，华声在线刊发《湖南一产妇死在手术台 主治医生护士全体失踪》，文章称，该产妇在做剖腹产手术时，因术后大出血不幸死亡。但医院没有及时告知家属，直到家属踹开手术室大门，看到“妻子赤身裸体躺在手术台，满口鲜血，眼睛里还含着泪水，可却再也没有了呼吸。而本应该在抢救的医生和护士，却全体失踪了，房间里只有一些不明身份的男士在吃着槟榔，抽着烟”。

### 当地回应“产妇死后医生遭围攻”

8月13日，媒体报道湘潭县妇幼保健院和湘潭县卫生局的回应，称病人是因为羊水栓塞发病死亡。患者死亡后，该院副院长与患方在手术室门口沟通，被围攻，后家属强行破门，冲入手术室。此时院方已经完成尸体护理，人员撤出手术室。媒体所述的吃槟榔者是脱下工作服在值班室内的医务人员。

### 媒体报道“院方愿赔偿 53.6 万”

8月13日，媒体还报道称，医院已与家属展开多次谈判，院方愿承担 80% 的责任，赔偿 53.6 万。但多次谈判未果，家属希望院方赔偿 120 万。

8月14日，媒体报道死者父亲的话：“我女儿的死为什么要通过村上来通知？为什么不让我们见最后一面？为什么医生护士集体消失？太多的疑问在我脑海里面回荡！我现在不求别的，只求还原事实真相！”

### “@张宇父亲”发文道歉引质疑

8月15日，《新京报》等媒体报道，死亡产妇家属的微博“@张宇父亲”发文章表示道歉，称其对医学知识缺乏了解，“现在回想医院在抢救过程中也还是尽了力的”。并表示理解后来医护人员在另一间屋子回避，呼吁大家不要再指责任何一方。

“态度大转变”的声明引发质疑，湘潭县卫生局副局长齐先强告诉《北京青年报》记者，通过相关部门对其家属进行的政策法规宣传以及进入司法程序，促使家属态度转变。他说，现在已经回到了理性解决的轨道，在这两方面工作做好之后，家属可能从情绪上已经有了转变。

但随后，浙江卫视《新闻深一度》报道称，节目找到了张宇父亲本人，张宇父亲说他没有注册微博，也不知道那微博是谁发的。一石激起千层浪，网民纷纷追问真相。

8月16日，新浪微博管理员说明称，死者丈夫的姐姐新开通了微博，昵称为“@张宇父亲”。该“态度大转变”微博是由她发的。

标题	时间	转发数
湖南一产妇死在手术台 主治医生护士全体失踪	2014-08-12	312
湖南一产妇在手术台大出血死亡 主治医生护士全体失踪	2014-08-12	210
湘潭回应“产妇死在手术台”：家属索赔 120 万	2014-08-13	311
产妇手术台死亡调查：院方绕大圈找村支书通知家属快报	2014-08-13	203
湖南湘潭卫生局回应产妇死亡事件 官方介入调查	2014-08-13	108
湖南产妇陈尸手术台续：院方否认医护人员失踪	2014-08-13	91
湘潭回应产妇裸死在手术台：医护人员未全体失踪	2014-08-13	130
湖南殒命产妇：遗体失踪三小时 并非在手术室才见到	2014-08-13	180
湘潭院方回应产妇死亡事件：医生怕挨打曾脱下手术服	2014-08-13	132

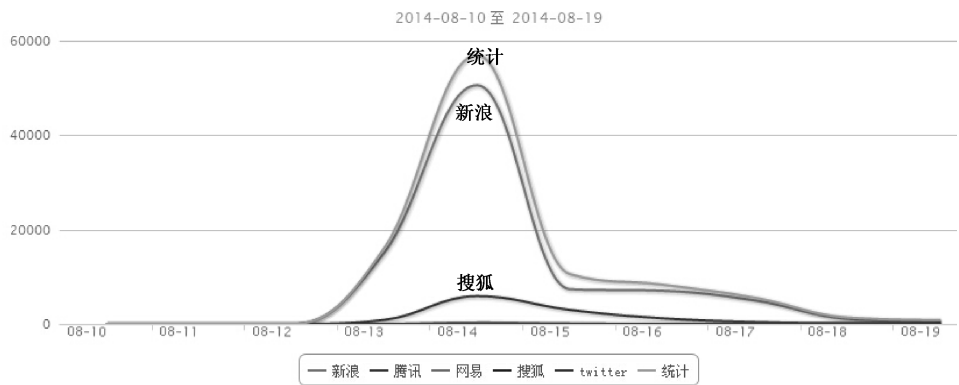
“8·10”湖南湘潭产妇死亡事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

续表

标题	时间	转发数
湖南殒命产妇家属：遗体非在手术室找到	2014-08-14	186
湖南湘潭死亡产妇尸体已解剖 结果公布时间未定	2014-08-16	146
湘潭死亡产妇父亲否认注册并发布微博	2014-08-16	122
湖南湘潭死亡产妇父亲微博为死者丈夫姐姐开通	2014-08-17	94
产妇死亡事件引反思 中国医师协会首次投诉记者	2014-08-19	149

□网民议论：舆论从指责医院“草菅人命”转向指责患方和媒体

事件发生后，引发网民广泛关注，截至 2014 年 8 月 19 日，各大微博平台的信息总计约 156,899 条。



“8·10”湖南湘潭产妇死亡事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

指责院方“草菅人命”

华声在线报道“产妇死在手术台，主治医生护士全体失踪”后，网民表示震惊，并纷纷指责院方“草菅人命”。网民“合肥下胖”说，我的天哪，好可怕，人死了把门关起来全跑了，这是医生干的事吗？网民“梧州古铜”说，医院有不可推卸的责任，太不负责了。

指责家属“医闹”

院方和卫生局澄清事实，众多医疗界人士从专业的角度剖析“羊水栓塞”的高致命性。同时，一段产妇死亡后家属在医院打砸的视频在网络上流传开来。自此，舆论观点出现转向，网民指责家属“医闹”。

反思媒体报道方式

众多媒体从业人员及学者批评在这起事件中没有公平报道反而推波助澜的记者。评论

员唐驳虎所发文章《孕产凶险 媒体报道更应懂基本医学常识》，在微博微信中广为传播，成为持这类观点的代表之一。

部分网民认为事件真相未明，应全面调查。网民“唐亦璠”说，不论是家属反映情况，还是媒体记者采访报道，或是医院和官方回应，都应本着实事求是、以人为本的原则，切勿让事件的真相被舆论所绑架。希望当地相关部门对该事件进行全面调查，还原真相。

媒体	评论文章
海峡都市报	产妇丧命 舆论不必着急“宣判”
新民晚报	“产妇死亡事件”须以真相为先
新华社	真相须查清 短板应补齐
人民日报	事实未清别轻易下结论
荆楚网	别把“死盆子”主观扣给医院

“8·10”湖南湘潭产妇死亡事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：澄清事件发生经过 呼吁尊重客观事实

湘潭县妇幼保健院

还原事件真相

2014 年 8 月 13 日，湘潭县妇幼保健院作出回应称，产妇为羊水栓塞死亡。患者死亡后，患方强行破门，冲入手术室。

拟赔偿 53.6 万遭质疑

8 月 13 日，医院与家属展开多次谈判，院方愿承担 80% 的责任，赔偿 53.6 万。但家属希望院方赔偿 120 万。

该赔偿方案引发网民“私了”质疑。部分网民指责院方，认为未分清责任就赔偿会鼓励医闹。网民“赖清”说，医院与家属达成赔偿协议，不仅损害司法制度，还损害政府公信力。家属以闹取利，最终损害每个人的健康权益。

湘潭县卫生局

“死者家属有过激行为”

8 月 13 日，事件关注度达到最高峰。面对舆论压力，湘潭县卫生局称，胎儿出生后，产妇出现呕吐呛咳，院方立即抢救，但产妇因羊水栓塞引发多器官功能衰竭，抢救无效死亡。



央视新闻

【湘潭县卫生局回应产妇死亡事件】近日，湖南湘潭县妇幼保健院一产妇死亡，经媒体报道引发关注。湘潭县卫生局称，8月10日12点05分胎儿出生后，产妇出现呕吐呛咳，院方立即抢救，但产妇因羊水栓塞引发多器官功能衰竭，抢救无效于21点30分死亡。目前湘潭县卫生局、司法局已介入调查。（央视记者张冀）

“@央视新闻”公布调查真相 来源：新浪微博

当天傍晚，湘潭县官方微博再次对事件发布说明称，死者家属被告知产妇死亡后情绪失控，并有过激行为，县医疗纠纷调处中心工作人员迅速赶到现场。为避免医患冲突，导致矛盾升级，医疗纠纷调处中心安排医务人员在手术室旁值班室等待。

### “没有义务守在遗体旁”遭舆论炮轰

当天，湘潭县卫生局一位副局长在接受记者采访时表示，“当晚（家属）只进去了一次。医护人员其实在隔壁的休息室，他们没有义务守在遗体旁边。而且遗体没有搬离手术室，一直都在手术台上。”

“没有义务守在遗体旁边”说法引发网民抨击。网民“Edmund81”说，这一表态太过无情与冷漠，体现官本位思想，全然不顾死难者家属的心情。长江时评有评论说，“没有义务守在遗体旁边”表态着实让人不敢恭维，不知这副局长的“没有义务”又是在为谁推责呢？

### “将通过司法程序处理”

8月14日上午，湘潭县卫生局表示，事件将通过司法程序依法依规处理。将通过医疗技术鉴定、尸体解剖明确病因，再走其他一些依法依规的法律程序。并表示，家属已经初步同意进行尸检。

## 中国医师协会

### 发声明提出三点意见

8月14日，中国医师协会发布题为“尊重生命、尊重事实、尊重法律”的声明。声明提出三点意见：首先，呼吁医务人员强化责任心，严格执行各种规章制度；其次，医疗不良事件出现后，分清是非、明确责任是纠纷解决的关键，纠纷的解决应当由鉴定或至少有专家论证结论；第三，社会应给予医院理性合理的舆论空间和专业空间。

### 再发声明强调要尊重事实

8月14日下午，中国医师协会再度发出声明，强调要尊重事实。“我们注意到，在这个事件的舆论中，仍存在各取所需的现象，各取所需只会导致这个社会撕裂和对抗。”该声明还表示，尊重法律是本事件解决的根本，不查清事实，不分清责任将导致医闹进一步发生。

## “热炒产妇死亡伤害了医患互信”

8 月 16 日，中国医师协会回应：媒体表现值得深思，热炒产妇死亡伤害了医患互信。

## “将追究相关媒体失实报道责任”

8 月 19 日，中国医师协会法律事务部主任邓利强接受《北京青年报》采访时称，会继续关注医疗责任认定。如果最后证实，事实与个别媒体报道有较大冲突，中国医师协会法律事务部将积极联系当事医院，协商权益维护问题，追究相关媒体失实报道的责任。

## □后续发展：调查结果称事件不构成医疗事故

2014 年 9 月 11 日，事件联合调查组通报，产妇的死亡原因符合肺羊水栓塞所致的全身多器官功能衰竭，事件不构成医疗事故。同时调查组也指出，事件中医方与患者家属信息沟通不够充分有效，引起患者家属不满和质疑。

## 【点评】

一个简单的医患纠纷，最终演变为舆情事件，让涉事各方的信誉受到了考验。在这起事件中，涉事各方没有尊重事实、客观理性、依法依规的思维，以至于事态不断恶化。

产妇家属在院方全力抢救时，在产房前拍门打闹，影响医院正常秩序，直接导致医生最终不敢直面家属，不敢通知家属产妇死亡的消息；在未查明死亡责任的情况下，即向医院讨要 120 万，并聚众在医院内摆设灵堂拉横幅，为典型“医闹”行为，被舆论痛批为“挟尸要挟”。

医生在事发后躲在休息室，吃着槟榔，刺激了家属原本就悲愤的情绪。医院屈服于“医闹”，不走正当的法律途径，意图与死者家属“私了”，被舆论批评为“纵容医闹，恶化医疗环境”。网民呼吁该事件应该通过正当法律途径，厘清责任。

媒体方面，在最初的报道中，媒体没有采访医院方面的意见，也没有查阅相关的医疗知识，即发布了带有明显倾向性的新闻稿件，违背了“客观公正、平衡报道”的新闻报道原则。微博没有拿到产妇父亲资料却对名称为“张宇父亲”的账号进行实名认证，最终导致死者丈夫的姐姐发的微博被当作死者父亲发的，使舆情复杂化。

湘潭县政府在事件发生后迅速成立工作小组，引导事件解决回归法制正轨，使舆情实现回落。可见，法律才是处理社会危机最有力的武器。

（新华网舆情分析师和菊梅）



## 第七章

### 劳资冲突：预防和化解的路径选择

上海神明电机劳资冲突事件

“10·23”深圳劳资纠纷冲突事件

IBM 深圳工厂员工罢工事件

“4·14”中山格兰仕员工打砸工厂事件

## 上海神明电机劳资冲突事件：“可顺不可逆，可解不可结”

时间：2013 年 1 月 18 日

地点：上海市

□事件发生：严苛员工守则引员工软禁高管

2013 年 1 月 18 日，上海神明电机有限公司发生大规模劳资纠纷。千名员工抗议厂方的“49 条新员工守则”（如迟到一次，需罚款 50 元人民币；迟到两次，则须记过，并罚 100 元），将包括 10 名日籍高层在内的 18 名厂方管理人员，“软禁”于厂房，直到 1 月 19 日夜间，才由警方冲入救出。



事件发生后网民在微博爆料 来源：新华网网络舆情监测分析系统

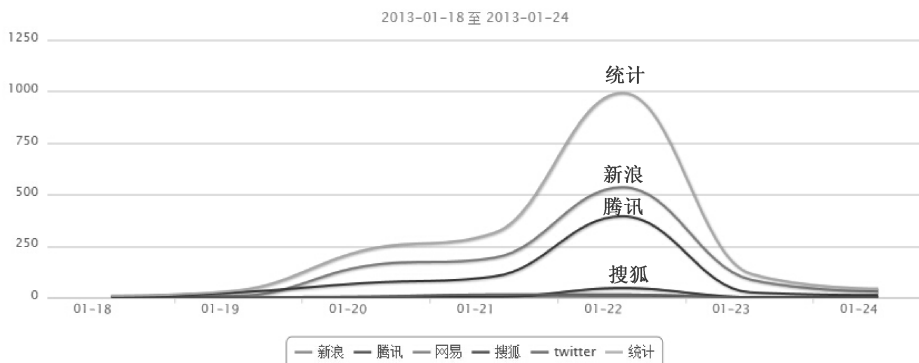
□媒体报道：境外媒体首先关注事件 境内媒体关注较少

该事件最先由《香港文汇报》、《联合早报》等境外媒体报道。2013 年 1 月 20 日，人民网引用《香港文汇报》的内容称，神明电机将停工，由工会、劳动部门介入协调劳资纠纷。政府、资方和员工将共同参加一个沟通、协调会议，并要求公司管理层认真考虑员工

的合理诉求；同时引导员工依法、理性维权。

1月23日，媒体报道，上海神明电机公司已基本复工，白天约1000名员工打卡，到岗人数占应到人数的95%以上，晚班200名工人到岗，开工率达到80%左右。上海市闵行区总工会副主席陈红铭表示，由于部分员工提出的要求企业不能完全接受，因此双方还在进一步的协商中。但劳资双方都表示，愿意恢复生产，保证工厂平稳运行。

### □网民议论：同情员工 呼吁工会维护工人权益



上海神明电机劳资冲突事件微博议论走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件引发众多网民“吐槽”。有网民表示，自己所在公司“不但迟到罚款，就是做广播体操做不好也要罚款，电话不接罚200元”。“吐槽”之余，众多网民也表示无奈，“人家领导说的也对，不想干你可以辞职嘛，也没人逼你在这干，有本事自己当老板去，还是忍了吧”。网民希望工会在维护工人权益方面有所作为。由于该公司与日资相涉，10名日籍高层也牵涉其中，对日关系、日资形象等也是网民比较集中的诉求点。

长江网的评论《上海日企罢工背后的外企霸王条款不容忽视》说，上海神明电机有限公司竟然要求员工签署“49条新员工守则”，员工迟到便动辄罚款。如此企业规章极不人性化，也不合法。文章还称，对某些外资企业制定的霸王条款，除了员工要增强民主意识予以抵制、增强法制意识进行维权外，作为劳动监管部门，一定要加强劳动规章的普查，对企业不合法、不合理的规章加以纠偏；同时，工会组织要多关注外资企业劳动规章，多向霸王规章说不，并为权益受损员工提供必要的政策和法律援助。

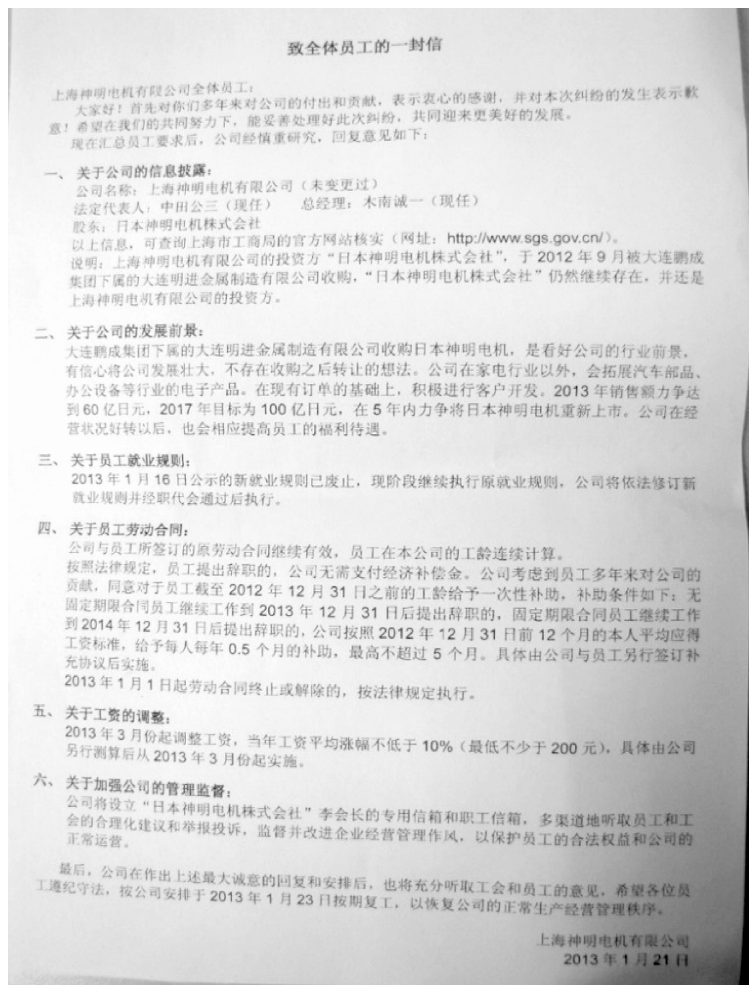
### □各方处置：打消工人疑虑 满足工人诉求

#### 上海神明电机有限公司

##### 与员工沟通

2013年1月21日，上海神明电机有限公司给员工发放《致全体员工的一封信》和《员工意见征询表》。信的内容主要为：其一，对公司信息的披露。目的是打消工人关于神明

在被大连明进金属制造有限公司收购后，工厂可能会搬迁或工龄“被清零”的疑虑。其二，废除新员工守则。其三，关于工人“买断工龄”诉求的处理。据网民爆料，上海神明电机有限公司建于 1988 年 6 月，一些工人因在工厂就业时间很长，提出类似国有企业工人“买断工龄”的要求。实际上是希望按照《劳动合同法》，获得每年一个月工资的解除劳动合同的补偿。但公司方面不主动解聘工人，而是在公司被收购不久之后，推出严苛的“就业新规”。对此，工人对自身的命运及切身利益颇为担忧。历史积累的劳资矛盾，在产业转移、金融危机的双重压力下，在管理方擅自颁发“就业新规”刺激下，引发了该事件。



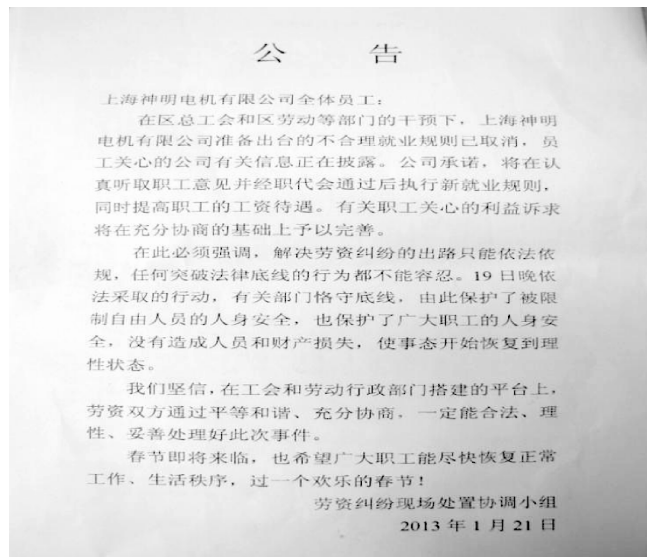
2013 年 1 月 21 日，上海神明电机有限公司致员工的信 来源：网络

## 劳资纠纷现场处理小组

### 要求依法依规解决纠纷

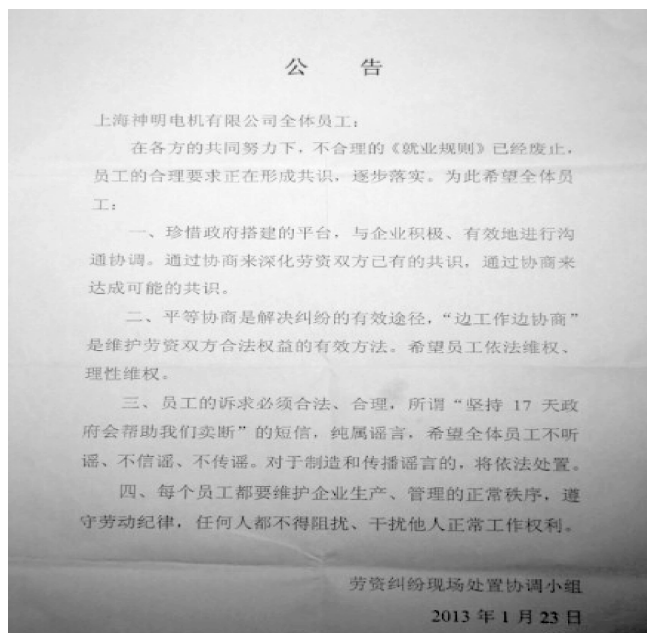
1 月 21 日，劳资纠纷现场处理小组给员工发放了一份书面公告。公告强调，解决劳

资纠纷的出路只能依法依规，任何突破法律底线的行为都不能容忍。



2013年1月21日，劳资纠纷现场处理小组给员工发的公告 来源：网络

1月23日，劳资纠纷现场处理小组再发公告，称“平等协商是解决纠纷的有效途径”。



2013年1月23日，劳资纠纷现场处理小组给员工发的公告 来源：网络

## 【点评】

上海神明电机厂劳资冲突事件说明，在外资企业或民营企业，维权依旧是我国在社会主义市场经济条件下急需解决的一个重要问题。千余名员工为了抗议苛刻的“49 条新员工守则”而拘禁厂方管理人员，这只不过是问题的表面。长期以来，该企业员工的合法权益得不到有效的保障才是问题的关键。

事件发生后，网民在微博中的爆料表现出很强的反日民族情绪，展示了“民间抗日”的一个侧面。但这些舆论并没有触及问题的实质。随着媒体关注度提升，人们反思的话题越来越尖锐，包括工会在维护劳方权益中的作用、劳动监察部门对企业的监督等。这些问题更加具有代表性与普遍性，媒体的表达也更加理性。

厂方管理人员获救后，上海申明电机有限公司开始与工人进行沟通，发放了《致全体员工的一封信》和《员工意见征询表》，披露相关信息，打消员工的疑虑，废除引发事件的“49 条新员工守则”。企业没有秋后算账，而是最大限度地满足员工的要求，安抚员工的情绪。这充分体现群体性冲突处置“可顺不可逆，可解不可结”原则，较为迅速地平息了如潮的舆论。同时，劳资纠纷现场处理小组告知员工，依法依规是解决劳资冲突的正道。这委婉批评了部分员工的过激行为，有理、有据、有节，最大限度地维护了企业的声誉。

从此案例中，我们可以看到，资强劳弱的局面要求工会等劳动者维权组织对资本力量进行制约。只有这样，工人才能通过制度内渠道理性表达诉求，避免劳资冲突。就涉事企业而言，掌握与工人进行谈判的技巧、有分寸地满足工人的诉求，不失为一种化解对立情绪、维护企业形象、引导舆论的有效手段，看似退，实则进。

（王宏伟，中国人民大学公共管理学院国家安全研究中心主任）

## “10·23”深圳劳资纠纷冲突事件：群体性事件预警存短板

**时间：2013 年 10 月 23 日**

**地点：广东省深圳市**

**□事件发生：出货工人与堵门讨薪工人发生冲突**

2013 年 10 月 23 日，深圳市宝安区石岩镇万大工业区两名外贸公司员工想从工业园门口出货，与堵门的讨薪工人发生冲突（工业区金良华时装公司的工人工资被拖欠，劳动部门帮工人向法院申请了强制执行。工人因担心工业园管理处变卖公司资产，在园区门口过夜）。混乱中一名员工用美工刀将一名讨薪工人下颌划伤，血流不止。这一意外事件导致矛盾突然升级，众多讨薪工人手持棍棒追着伤人者群殴。现场警员也一度难以控制局面，鸣枪示警后才逐渐平息争端。事件造成上千名其他公司工人无法进门上班，将工业园另一侧围墙推倒才得以进入。

**□媒体报道：在现场的《南方都市报》记者发出报道**

2013 年 10 月 23 日，《南方都市报》对事件详细过程及起因进行了报道，该报道被其他媒体以“深圳一工业园发生劳资纠纷 警方鸣枪止群殴”、“工人讨薪堵大门引发群殴 民警朝天开枪制止”、“石岩工厂员工搬床堵大门致群殴 警察鸣枪示警制止”等为题转载。



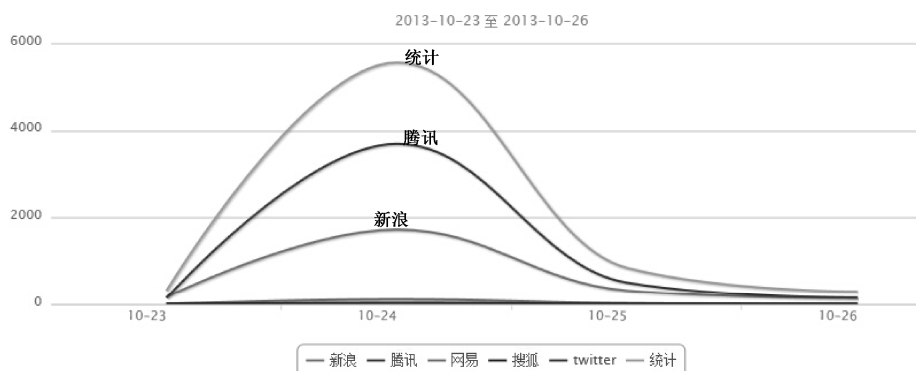
媒体发布的现场图片

来源：南都网

10月24日，凤凰网、网易、搜狐的图片新闻频道转载了南都网发布的现场图片，引发网民大量浏览和跟帖。

10月25日，《南方都市报》跟进报道称，石岩街道办提前发放了工人被拖欠的工资，工人已拿到工资。

## □网民议论：工人讨薪成为网民讨论焦点



“10·23”深圳劳资纠纷冲突事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，网民纷纷谴责拖欠工资的老板。网民“我是小打工仔”说，没有这些黑心的老板，谁会好端端地去堵门？打工者挣钱本身就不容易，老板还压工资，这是被压迫后的反击。网民“GUANGZIHAI”说，工人们出力干活还拿不到工钱，实在是出于无奈，为什么不惩治黑心老板？

部分网民指责当地劳动监察部门和企业工会不作为。网民“超级老实人”说，我们的劳资监管很不到位，政府需要借鉴一下别国的经验，严惩欠薪者。四川新闻网有评论文章认为，农民工不采用极端方式引起社会关注，欠薪根本就无望讨回，而政府相关部门也常常在舆论关注之后才“闻风而动”。

中国的事很怪，小事解决不了。等到事了才能解决。

@秦戈123 ★

深圳讨薪员工堵门引发群殴 警察鸣枪制止(图) (分享自 @头条新闻) <http://t.cn/zRJR2lb>

2013-10-24 12:19 来自新浪新闻中心

| 转发(2) | 评论(2)

网民对“10·23”深圳劳资纠纷冲突事件的评论 来源：新浪微博

部分网民谴责工人的暴力行为。网民“maorensheng”说，持木棍的像是来讨薪的吗？可能是不法分子混入人群趁机捣乱，希望相关部门查清楚，给公众一个交待。网民“萝莉”说，讨薪要合法进行，不能因为法不责众就乱来。



## □各方处置：警方果断处置 街道办协调物业支付工资

### 警方

#### 果断处置

事件发生后，现场民警鸣枪制止暴力行为。对此，少数网民不理解，认为警察“耀武扬威”、“镇压讨薪工人”，但多数网民认为在当时的情况下，警察鸣枪是合法合理的。网民“孙微评论”说，警察鸣枪制止是正确选择，抨击警察鸣枪示警是愚蠢的。网民“不说不知道”说，公众鞭策警方时不应一棍子打死，无论现在和将来我们都需要警察维持秩序。

### 石岩街道办

#### 协调物业给付工人工资

事发后，街道办提出先由工业园物业管理处垫付工人工资。对此，物业管理处负责人感到很无辜，“我们也是债主，这样做以后如果其他工厂效仿怎么办？”。工厂老板的电话一直无人接听，街道劳动办也无法联系上他。经过几番协调，石岩街道办表示，工人同意工资按仲裁结果的70%发放，并由物业方先行垫付。双方约定于2013年10月25日下午在劳动办的监督下发放工人工资。

10月24日，石岩街道办决定提前发放工人工资。

## 【点评】

事件经《南方都市报》报道后，引发各大媒体的广泛转载及微博热议，原因有几方面：一是事件涉及弱势群体讨薪，容易引起公众同情与关注，同时激起情绪化网民的愤怒。二是该事件集中了流血、冲突、群体聚集、警察、鸣枪等吸引眼球的元素，经记者图文并茂报道，适合微博传播。

纵观整个事件的舆情传播，其发生到回落基本仅围绕南都记者的一篇图片新闻，无后续报道或其他信息爆料，且官方对事件的处置方法得当。所以，舆情从发端到结束时间短（只有一个舆论峰值，即2013年10月24日，且回落迅速，10月26日以后基本再无讨论）。

在事件的传播过程中，微博扮演了重要角色，但由于微博仅限140字，属于碎片式传播，网民在热议此事时，一定程度上对事实进行了简化甚至扭曲。许多网民仅仅强调工人讨薪引发流血冲突，并强调警方鸣枪，同时只截取群体聚集或警民对抗的图片，对事件来龙去脉并没有如实呈现。阅读微博的人如果

没有全面了解事件，很容易陷入误区，片面地看待该事件，甚至以为警察是在镇压群体性事件。

在事件处置中，警方的行动合情合法，且政府相关部门也是积极地站在工人一方帮其讨薪，但最后似乎落个“费力不讨好”的境地。有相当一部分原因在于，在舆论引导方面，官方过于被动，甚至可以说毫无行动。发生影响如此广泛的事件，从始至终只有南都记者一篇图片报道，相关部门没有发布任何权威信息通报，且官方微博也未进行信息发布与解释，造成信息上的真空，任由网民片面报道与评论。这是此次舆情处理中的不足之处。

类似事件一旦发生，官方最好抢在媒体报道之前先发布权威信息与解释，做到舆论上的平衡。

（李珮，西南政法大学全球新闻与传播学院院长、教授）

## IBM 深圳工厂员工罢工事件： 将正在发生的事情向工人作出解释

时间：2014 年 3 月 5 日

地点：广东省深圳市

□事件发生：IBM 旗下深圳工厂被联想收购后工人抗议

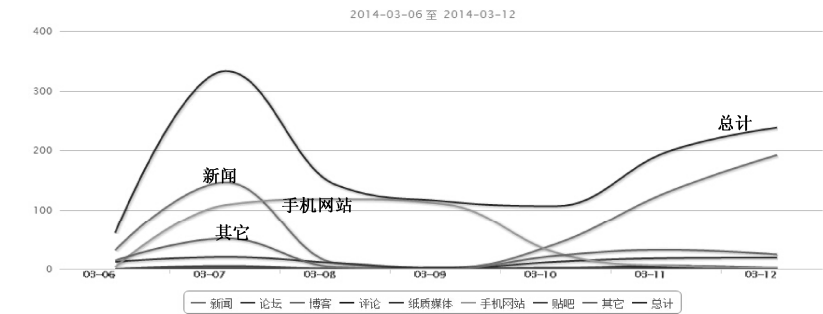
2014 年 3 月 5 日，IBM 旗下深圳工厂的数百名工人聚集在工厂门口抗议，原因是作为联想集团 23 亿美元收购 IBM 低端服务器业务交易的部分内容，IBM 正准备把这家工厂转给联想集团。按照 IBM 的规划，公司鼓励深圳的员工加盟联想，并且可以维持现有的薪酬标准不变，如果不加盟就只能选择一份离职补偿（员工如果在 3 月 7 日前签署离职，可以获得 6000 元人民币的补偿）。而工人们则要求更高的待遇，不管是留下的薪水还是离开的补偿金。



IBM 深圳工厂员工罢工事件微博爆料

来源：新华网网络舆情监测分析系统

□媒体报道：网络媒体的科技频道转载外媒报道



IBM 深圳工厂员工罢工事件报道走势图      来源：新华网网络舆情监测分析系统

2014 年 3 月 5 日,《南方都市报》报道称,深圳公司千名员工质疑收购补偿。

3 月 6 日,多家网络媒体以“IBM 深圳工厂超千名员工罢工 不满工作转入联想后待遇”、“IBM 深圳工厂停工 雇员抗议联想收购”等为题转载了 FT 中文网的报道。报道称,“抗议于本周一开始,到目前为止,IBM 这家位于深圳的工厂仍然停工。”

3 月 7 日,腾讯科技编译了国外媒体的报道。报道援引境外机构“中国劳工通讯”发言人杰夫·克罗塞尔的话称,尽管并购交易带来的劳工事件的频率一直都在上升,但在很多情况下,这种问题经常都是可以避免的。主要的问题在于,管理层不愿就正在发生的事情向工人作出解释。他们只是宣布并购交易,然后向工人们发出“要么走要么留”的通知而已。

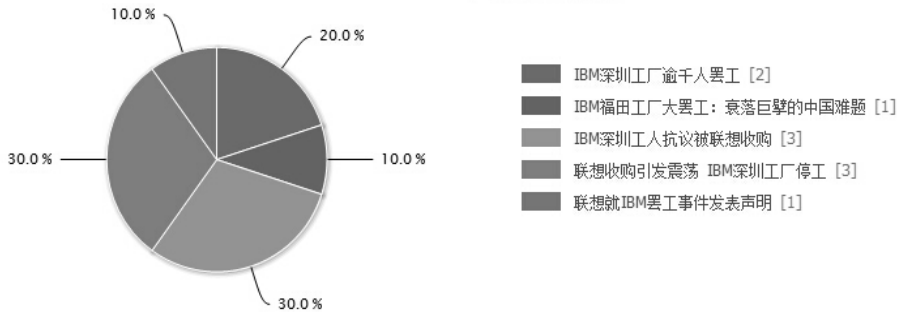
3 月 10 日,新浪科技以“IBM 深圳工厂罢工:人力短缺打破旧有劳资关系”为题,网易科技以“IBM 深圳工厂罢工:中国劳工格局出现重大转变”为题,转载了路透社的相关报道。报道称,事件表明中国的劳动力市场正发生转变,工人的权利意识增强,智能手机和社交媒体的发展也使工人能够很好地组织在一起,维护自身权益。

3 月 12 日,英国《金融时报》报道称,IBM 开除了多达 20 名带头闹事的工人后,超过一半的工人决定离开。

标题	时间	转发数
IBM 深圳工厂员工罢工	2014-03-06	119
观察: IBM 深圳工人抗议 不愿联想集团接管	2014-03-07	18
IBM 深圳工厂超千名员工罢工 不满工作转入联想后待遇	2014-03-07	45
IBM 深圳工厂发生罢工事件: 联想收购引发不安	2014-03-07	4
不满收购赔偿方案 IBM 深圳工厂数百员工罢工	2014-03-07	13
IBM 福田大罢工: 无视工人利益是主因	2014-03-10	13
罢工升级! IBM 深圳工厂开除 19 名维权员工	2014-03-10	3
联想收购引发震荡 IBM 深圳工厂停工	2014-03-11	95
联想就 IBM 罢工事件发表声明: 承诺待遇不减	2014-03-11	74
IBM 深圳工厂纠纷持续 留职就有 3 万补偿	2014-03-11	10

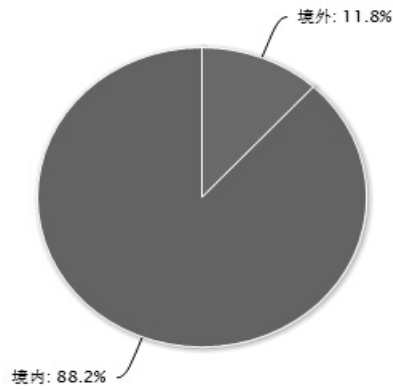
IBM 深圳工厂员工罢工事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

手机网站观点分析



IBM 深圳工厂员工罢工事件移动媒体报道

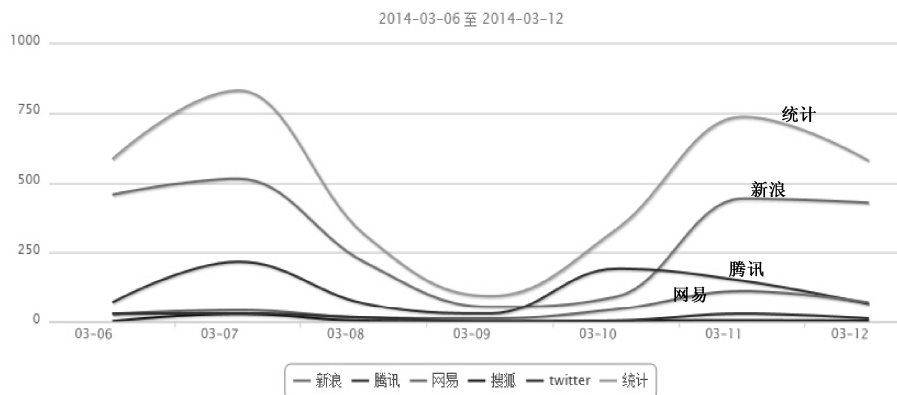
来源：新华网网络舆情监测分析系统



IBM 深圳工厂员工罢工事件境内外报道量

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 网民议论：补偿方案、企业并购成为关注焦点



IBM 深圳工厂员工罢工事件微博议论走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 罢工图片在网络流传

事件发生后，工人罢工的照片和视频在社交媒体流传，这些照片和视频显示，大批工人身着蓝色制服，在深圳工厂门口举着标语高喊，这些标语包括：“工人不是资产，更不是奴隶，请不要卖我们”、“IBM 血汗工厂，霸王条款！”等。

## 对抗议的工人表示同情

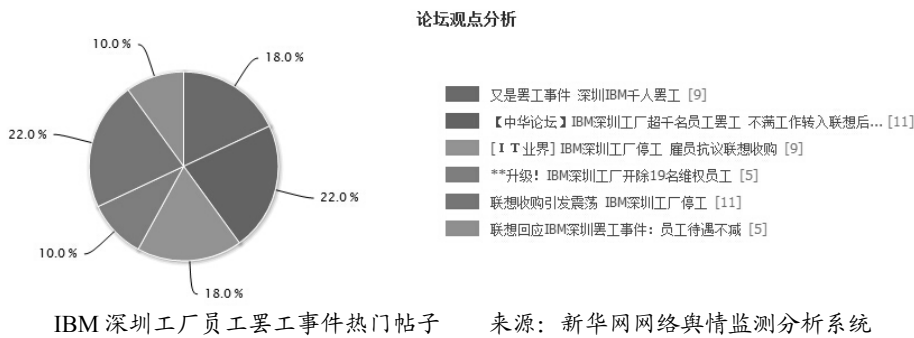
部分网民对抗议的工人表示同情，呼吁工会切实维护工人权益。网民“光头巨星-大号”说，必须满足普通工人的基本福利要求，不能再让工人受到欺负。网民“互联网那点小事”说，很多中国制造业控制成本的方法就是削减员工工资及福利支出。网民“但丁他哥”说，这时候政府、工会去哪了，为什么工人维权需要用这种方式？

## 认为 IBM 的赔偿方案合理

部分网民认为，IBM 的赔偿方案合理，工人不应抗议。网民“小英芯的麻麻”说，看看是谁在贪得无厌，人多就可以违反游戏规则？网民“MIKO\_乌拉拉”说，这个赔偿方案说实话很好了。

## 认为抗议的实质是对联想缺乏信心

部分网民认为，工人抗议并不是害怕企业并购，而是对国内企业的人事管理制度缺乏信心。中国的私营企业与外资企业的最大差距不是薪酬待遇方面，而是个人利益能否得到公平公正的人事管理制度保障。



## □各方处置：IBM 强势处置 提高补偿方案 开除带头闹事员工

### IBM

#### 提高补偿方案 开除带头闹事员工

事件发生后，IBM 发言人哈里特·爱普（Harriet Ip）发表声明称，在联想集团接管这家工厂以后，工人可以选择留下来，到时拿到的工资与 IBM 运营这家工厂时相差无几；

也可以选择离开，并拿到“合理的离职金”。他还称，“虽然是去是留完全取决于个人的选择，但我们还是希望雇员们将决定留下来。”

2014年3月11日，IBM做出让步，留职员工可获得3万元的补偿，同时宣布与参与维权的19名员工解除劳动合同，不给予任何经济赔偿，并责令其立即交接离职。

当天，IBM发表一份声明称，IBM不会讨论该公司对雇员采取的惩戒行动的数量或具体细节，只想表示这些行动均符合中国法律。同时，有关IBM拒绝与工人们进行谈判的说法是不真实的。公司一直对此持开放态度，并愿意沟通，但工人们一直拒绝会谈。IBM在声明中表示，工厂员工周一开始陆续返回工厂。

## 联想

### 保证薪资福利待遇不低于之前水平

3月10日，联想发表声明称，联想承诺将全部接收和妥善安置来自IBM X86服务器业务的员工，并保证他们的薪资福利待遇不低于之前的水平。不过，联想也在声明中强调，目前交易仍处于接受相关政府部门审查的阶段，联想和IBM X86服务器业务部门属于两个独立运营的企业，双方还没有对人员变动、薪酬福利等问题开展整合工作。因此，目前IBM深圳工厂员工停工事件，仍属于IBM公司的内部事务。

## 福田区工会

### “IBM拒绝谈判是一种极端做法”

3月11日，福田区工会向媒体表示，区工会组织了两次谈判，都被IBM管理层以地点不合适等理由拒绝，最终仍然没有谈成。福田区工会的一位发言人表示，这是一种很极端的做法。工人们对此不理解，对这一事件的处理也不满意。这位发言人称，如果仲裁失败，福田区工会将向工人们提供法律支持。

## 深圳市总工会

### “IBM以傲慢的态度对待员工”

事件发生后，深圳市总工会亦出面进行沟通，但IBM方面仍然故我。

3月11日，深圳市总工会相关人员向媒体表示，“得知IBM将要炒掉19名员工，工会强烈阻止和斥责。但是他们仍然如此，在开会过程中就听到广播要炒人，我们也很不满。”相关人员表示，市总工会一贯主张劳资双方以对话、协商的方式进行解决，不赞成企业以傲慢的态度对待员工、解决问题。IBM作为国际知名企业，希望他们以更负责任的态度处理好本次劳资纠纷事件。市总工会将继续密切关注事件进展。

## 【点评】

IBM/联想公司深圳工厂罢工事件，折射出互联网时代几个方面的情况：一是工人的权利意识正在增强，这其中互联网产生的影响不可小觑。2014 年 9 月 14 日，英国《卫报》在一篇报道中，专门指出中国这种数字化时代的反抗：十年前，中国的民工们及当时的工业景象，更类似 19 世纪的英国，而十年后，互联网及其移动化迅速改变了中国的工业，使其直接跃升到了 21 世纪。工人们创建了大量相互沟通的 QQ 群，他们用微信、微博散发信息，工人能够很好地组织在一起维护自身权益。二是群体性事件与社会控制、社会规则之间的角力，越来越复杂。互联网时代网民组成了一个群体，使事件变得更加复杂。这种时候，沟通是特别重要的，管理层应当就正在发生的事情向工人作出解释。

该事件的报道，从一开始偏向便相当明显，把罢工的问题都归结到 IBM 公司方面。其实正如部分网民所认为的，工人抗议的部分原因，是对国内企业的人事管理制度缺乏信心。中国的私营企业与外资企业的最大差距不是薪酬待遇方面，而是个人利益能否得到公平公正的人事管理制度保障。不过，媒体在报道中，焦点并未对着联想，这让联想的应对比较容易。从这一点来说，舆论引导中“议程设置”相当重要。

互联网时代的浅思维也在不断体现，此次事件中有一些社会深层次的问题，点到了却浅尝辄止。比如，为何工人没有得到制度化的保障，而最终要通过这样的对抗和部分工人的利益牺牲？我们从中可以得到怎么样的教益？

（陈昌凤，清华大学新闻与传播学院教授、副院长）



## “4·14”中山格兰仕员工打砸工厂事件： 及时发布信息填充舆论空间

时间：2014 年 4 月 13 日

地点：广东省中山市

□事件发生：工人酒后打砸工厂 网络流传被放大的信息

2014 年 4 月 13 日晚至 14 日凌晨，格兰仕（中山）电器有限公司发生工人打砸工厂事件。

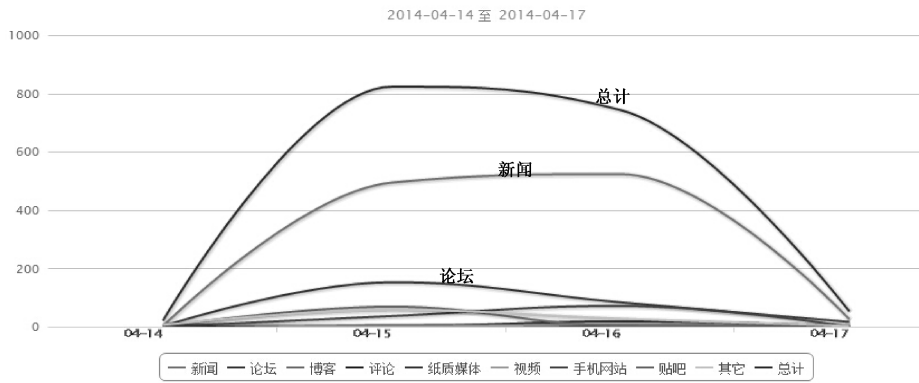
4 月 15 日，一些相关信息在微博、微信等空间流传。这些信息图文并茂地称，“4 月 14 日，格兰仕工人打砸工厂，抗议工资低于公司招工承诺的标准。约 2000 工人从凌晨零点开始，将宿舍、饭堂、车间流水线、超市、大门、电动叉车、警车以及办公室电脑设备等悉数砸毁，工厂所有保安跑光。一直持续到凌晨 6 点，有大批特警进厂戒备，公司总裁亲自到厂道歉。”



有关格兰仕员工打砸工厂事件的微博爆料

来源：新华网网络舆情监测分析系统

□媒体报道：采访涉事企业 澄清不实信息



“4·14” 格兰仕员工打砸工厂事件报道走势图      来源：新华网网络舆情监测分析系统

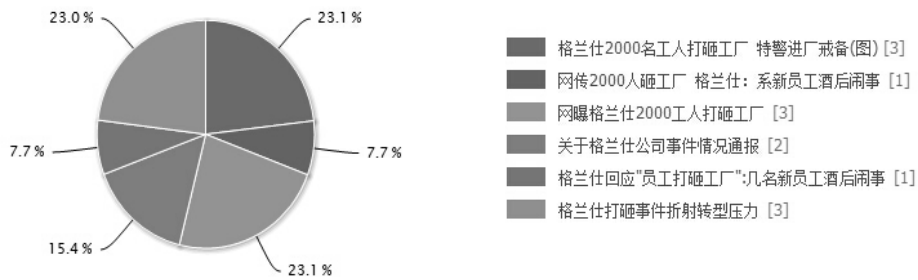
2014 年 4 月 15 日，网络上曝出相关信息后，《网传格兰仕工厂被砸 工人抗议工资低于招工承诺》、《消息称格兰仕 2000 名工人打砸工厂 特警进厂戒备》等报道见诸网络。部分网络媒体的官方微博以“格兰仕工厂发生打砸事件”为题转载了网民爆料内容。当天，光明网、《新京报》等媒体采访了格兰仕相关人士，并以“格兰仕回应‘2000 名人打砸工厂’：新员工酒后闹事 涉事者仅百余人”、“格兰仕回应员工聚集事件：真正打砸的仅有几名员工”等为题对事件进行澄清。

4 月 24 日，一些网络媒体转载《新京报》的报道称，格兰仕员工打砸工厂非酒后闹事，300 多名员工已经辞工。报道援引格兰仕员工“小黄”的话称，“事发的主要原因是格兰仕给的工资很低，只给原来招工时承诺的三分之二。”

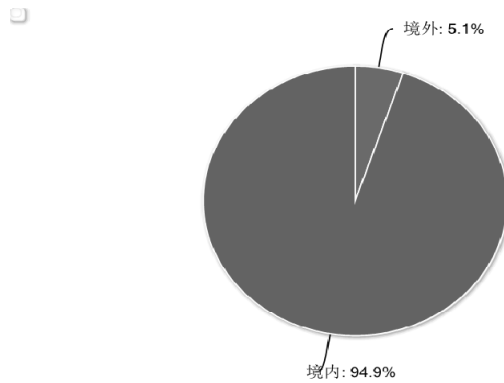
标题	时间	转发数
网传格兰仕 2000 名员工不满待遇打砸工厂	2014-04-15	190
传 2000 人砸工厂 格兰仕称系新员工酒后闹事	2014-04-15	86
格兰仕就员工聚集事件发表说明 称打砸只有几名员工	2014-04-15	61
消息称格兰仕 2000 名工人打砸工厂 特警进厂戒备	2014-04-15	33
关于格兰仕公司事件的情况通报	2014-04-15	12
格兰仕工厂被砸 工人抗议工资低于招工承诺	2014-04-15	68
格兰仕 2000 工人不满工资砸厂 公司方否认	2014-04-15	53
格兰仕打砸事件折射“世界代工厂”转型压力	2014-04-16	35

“4·14” 格兰仕员工打砸工厂事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统

手机网站观点分析

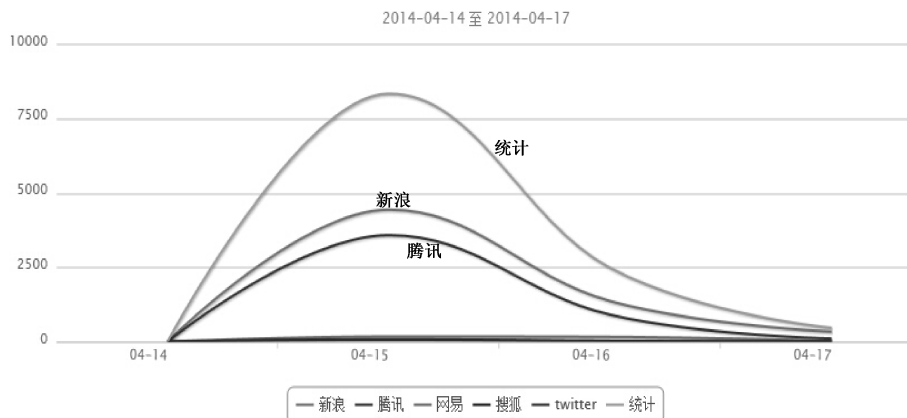


“4·14”格兰仕员工打砸工厂事件移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“4·14”格兰仕员工打砸工厂事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 网民议论：工人工资、制造业转型、90后维权等成为关注焦点



“4·14”格兰仕员工打砸工厂事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

# 谴责格兰仕克扣工人工资

事件发生后，部分网民谴责格兰仕，认为工人打砸是工资被扣后的无奈之举。网民“赵世志”说，都是热血汉子，谁不养家糊口？有广东中山的网民说，中山这边的工场基本都这样，招聘时说得多好多好，进去后就不是那么回事了。

# 谴责打砸的工人

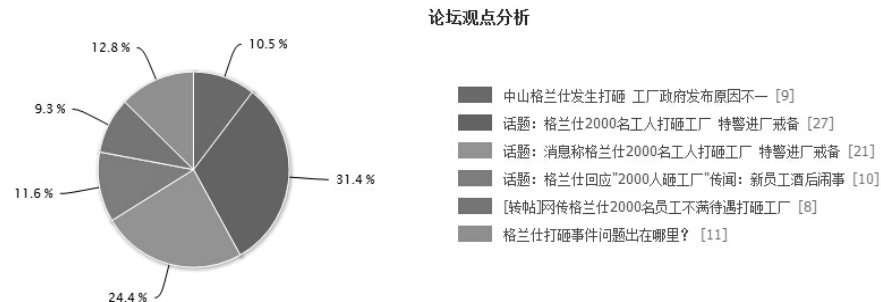
部分网民指责参与打砸的工人，认为应合法维权，不能诉诸暴力。网民“波斯猫咪”说，如果你有个人技能，完全可以找一份工资高的工作，为何打砸工厂呢？如果被欠薪了，可以去找工会、仲裁机构，没必要闹。网民“司马迁牛”说，如果工资低于公司招工承诺，应该在一个月后支付工资时就提出，如果双方没有达成协议，劳动者可以向劳动监察大队反映或向劳动仲裁委员会提起仲裁，如果劳动部门不受理，才可以合法抗议，而不是现在这样暴力打砸。

# 思考制造业转型难题

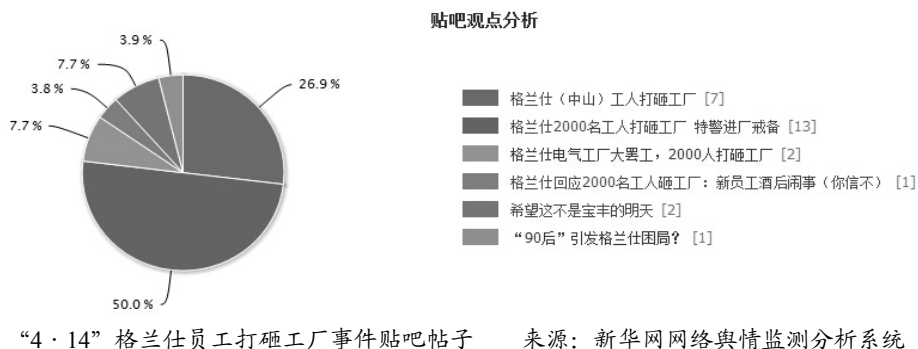
部分网民思考制造业转型难题。网民“正义郝仁”说，近来多地工厂工人抗议，说明企业和工人都到了生存压力的极限。企业加薪企业死，工人不加薪工人活不起。家电观察家刘步尘表示，该事件折射出格兰仕的薪酬体系有问题。这几年格兰仕的发展动力不强，产品战略也存在问题。

# 如何管理新一代工人

有业内人士表示，很多“90 后”工人虽然也主要是从农村地区来的，但这一代农民工已是生活相对优越的人，“我们大声骂他一句，他都会转身就走不干了”。网民“王传涛”分析说，近年来多次出现类似事件，表明工人维权意识正在增强。只是因为平等的对话权，他们才在“广场效应”的左右下表现出暴力的一面。如果我们仍然没有成熟的工人维权组织，没有集体协商制度，则很有可能会出现比这更糟糕的后果。



“4·14” 格兰仕员工打砸工厂事件热门帖子      来源：新华网网络舆情监测分析系统



## □各方处置：各方口径统一 澄清被放大的事实

### 格兰仕

#### “酒后闹事引起 参与者只有 200 人”

2014 年 4 月 15 日，格兰仕官方负责人接受多家媒体采访称，4 月 14 日凌晨确实发生员工打砸事件，但起因是 7、8 个员工酒后闹事，后来两百多人参与，而非网上所说的 2000 多人，当晚公司马上报警处理。厂区的生产生活完全恢复正常，事件中无任何人员伤亡。

#### “员工的合理诉求会尽量满足”

对于工资问题，格兰仕公司人士表示，公司对于员工的合理诉求会尽量满足，当天也向当地有关部门进行了通报，至于事情为何在网上传出，而且夸大失实，公司目前正严查造谣生事者。

针对“公司开除了所有参与闹事的人”的传言，格兰仕相关负责人称，不是闹事的人被开除，是有些围观员工或受到惊吓的员工，想要离职，公司同意给他们办手续。

### 发布事件情况说明

当天，格兰仕发布事件情况说明：

（一）2014 年 4 月 14 日凌晨，格兰仕中山厂区几名新员工周末晚饭后喝酒，酒后在宿舍起哄，并开大声量音响影响到其他员工休息，导致近 200 名员工在宿舍区内聚集起哄。

（二）闹事员工极少，真正打砸的仅有几名员工。闹事员工仅对厂区内的自动贩卖机、小卖部设施等进行打砸。事件中无任何人员伤亡。

（三）企业围绕“以人为本”，采取理解、关心、爱护的柔性处理办法，通过与员工恳谈对话的方式在大约凌晨 5 点左右平息事态。

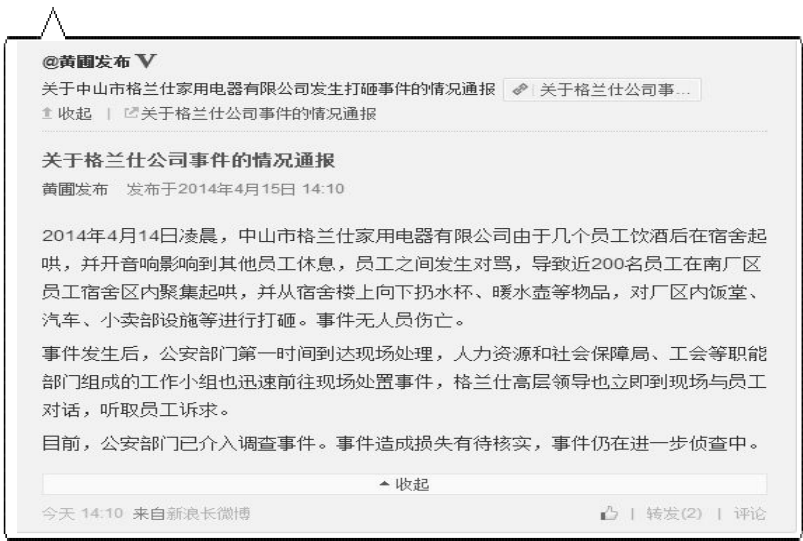
（四）经过厂区员工干部的努力，4 月 14 日 7 时 30 分，整个厂区的生产生活完全恢复正常。

（五）感谢社会各界对格兰仕的关注和支持。

## 黄圃镇政府

### “酒后闹事引起 无人员伤亡”

4 月 15 日，中山市黄圃镇宣传办在其官网通报称，事件源于员工酒后闹事，有近 200 名员工聚集起哄，事件中无人员伤亡。中山警方已介入调查。



黄圃镇发布通报 来源：新浪微博

## 中山市政府

### 相关部门领导第一时间赶赴现场

4 月 15 日，中山市政府新闻办做出回应称，4 月 14 日凌晨，格兰仕部分员工饮酒后喧哗、起哄，并开音响影响到其他员工休息，引发员工之间口角，导致近 200 名员工在南厂区宿舍区内聚集，并从宿舍楼向下扔水杯、暖水壶等物品，导致公司少量财物受损。事情发生过程中无人员伤亡。事发后，格兰仕公司高层和当地党政及公安、人社等部门领导第一时间赶到现场处置。

### “300 余名员工办理自愿辞职手续”

当天，中山市委宣传部相关负责人还介绍，该厂区 300 余名年轻员工办理了自愿辞职离厂手续，辞职原因包括对工厂待遇、食宿条件不满等。格兰仕已为辞职员工结清了工资。

**【点评】**

处置舆情要抓主要矛盾。

此事能较快地平息，一是矛盾的激烈程度仍在可控范围内，二是格兰仕公司有限答应了员工的条件。事件发生后，当地政府有关部门和格兰仕公司，积极出来说话和处置，总体上值得肯定。但是，此事件本身以及对事件的处置，还是给我们留下了反思的空间。

首先，对事件性质缺乏清醒认识。事件的发生，“喝酒”是催化剂、导火索，是外因，员工普遍存在某种不满情绪才是决定性因素，是内因。这是需要清醒认识的。遇事只有分清现象和本质、主要和次要，才可能采取更适当的举措。

其次，回应过度强调喝酒闹事是不高明的。回应要对群体事件参与者区别对待，真正打砸的是少数，有利益诉求的是多数。因此，应主要和首先回应有利益诉求的多数，作出安抚和承诺，最后再对违法打砸的少数提出劝告。

最后，有一点值得大多数企业深入思考的问题，就是企业的思想政治工作缺乏。现在很多企业没有思想政治工作，仅仅把员工当作干活的劳力，而没有更多地把他们当作一个个独立的、有思想的、有情感的、平等的个体去对待。有些企业的员工接二连三地跳楼足以说明这个问题。要把做员工的思想政治工作作为一项重要的工作来抓。思想政治工作也是生产力。

（蒲红果，博士，国内著名网络舆情研究专家，  
《说什么 怎么说——网络舆论引导与舆情应对》作者）





## 第八章

### 征地拆迁：利益面前的个人、公权和法律

“5·10”云南巧家县爆炸案

河南中牟农民被铲车碾死事件

“3·21”平度征地纵火案

河南夫妻半夜遭强拆事件

## “5·10”云南巧家县爆炸案：舆情处置三大教训

**时间：2012年5月10日**

**地点：云南省昭通市巧家县**

**□事件发生：征地拆迁协议签订现场发生爆炸**

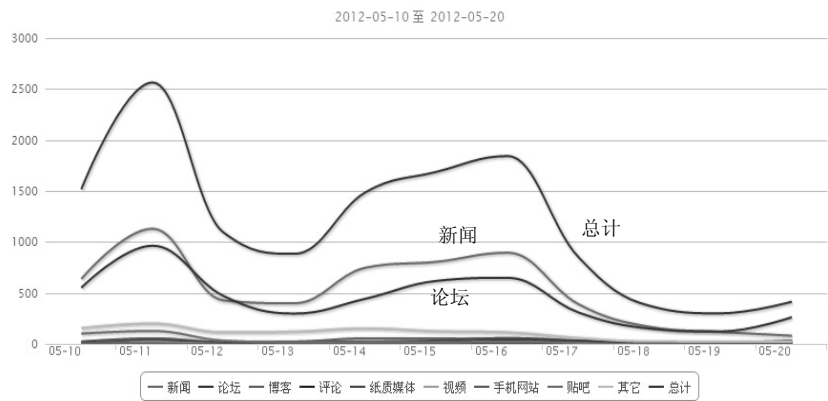
2012年5月10日上午9时许，云南省昭通市巧家县白鹤滩镇花桥社区便民服务大厅发生一起爆炸案。爆炸时，村民正在签订征地拆迁协议。爆炸案造成4人死亡，16人受伤。该案件引起全国媒体和网民的强烈关注。

### 事件溯源 2012



“5·10”云南巧家县爆炸案微博爆料 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□媒体报道：追问事实真相 质疑警方“与拆迁无关”结论



“5·10”云南巧家县爆炸案报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2012年5月10日，发生爆炸的消息出现在微博及论坛平台上。第一时间段内，网民普遍关注爆炸的伤亡情况及爆炸发生的原因。新华网快讯《云南巧家爆炸案重伤员被送往昆明救治》获得大量转发。

5月11日至12日期间，有关制造爆炸者身份的争议成为该事件舆论最为关注的话题。微博账号“@南方都市报”称，巧家县爆炸案系女子不满拆迁怀抱小孩实施自杀，该微博获得大量转发。“@作家-天佑”、“@格瓦拉”等微博账号对制造爆炸者身份的讨论也获得大量关注与转发。“@今日头条”援引警方消息辟谣称，作案人与征地拆迁无关，该微博也获得大量关注。

5月12日至13日期间，爆炸案嫌疑人的有关信息被媒体曝光，《云南巧家爆炸案嫌犯身份公布》以及《云南巧家“5·10”爆炸案嫌疑人图像曝光》获得大量媒体转载，而人民网的报道《云南巧家爆炸案嫌犯照片曝光 邻居称其爱打人》则对嫌疑人的背景进行深入调查。

5月16日，《巧家公安局长：我并非用局长帽子担保谁系嫌犯》等报道再度引起媒体的转载与网民评论，再度形成舆情小高峰。其间，部分媒体对当地的拆迁矛盾进行了调查报道。

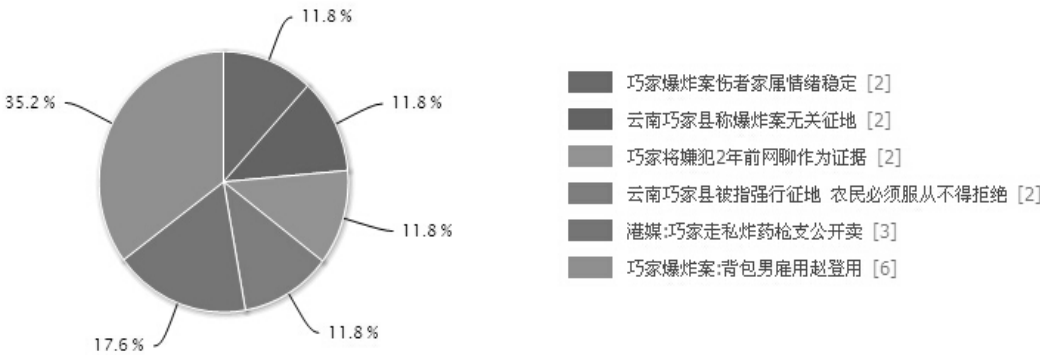
标题	时间	转发数
云南巧家县通报社区服务中心被炸案件情况	2012-05-10	125
云南巧家爆炸案重伤员已被送往昆明救治	2012-05-10	137
云南女拆迁户怀抱一岁幼子引爆炸药致4死16伤	2012-05-10	69
云南巧家官员称拆迁户自带炸药引爆说法“不确切”	2012-05-11	75
云南巧家爆炸案嫌犯身份公布	2012-05-12	153
云南巧家爆炸案嫌疑人图像曝光 邻居眼里赵登用“很可恶”	2012-05-12	99

“5·10”云南巧家县爆炸案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

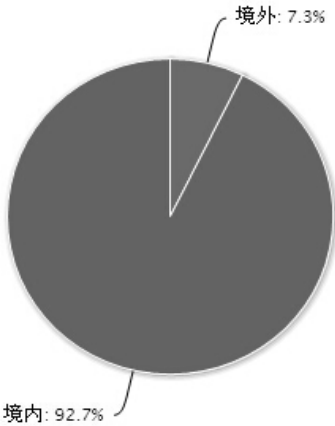
续表

标题	时间	转发数
云南巧家“5·10”爆炸案嫌疑人图像曝光	2012-05-13	104
云南巧家爆炸案嫌犯家属坚称其系替罪羊	2012-05-13	114
云南巧家警方公布“5·10”爆炸案有关证据和材料	2012-05-14	137
云南巧家公布爆炸案录像 公安局长担保嫌犯无误	2012-05-15	124
巧家征地拆迁调查	2012-05-15	105
云南巧家公安局长担保指认嫌犯遭检察院质疑	2012-05-16	72
巧家公安局长：我并非用局长帽子担保谁系嫌犯	2012-05-16	96
云南巧家回应征地问题 村民死亡判刑与拆迁无关	2012-05-17	130
云南巧家爆炸案两名死者遗体被勒令明日前火化	2012-05-19	76

手机网站观点分析



“5·10”云南巧家县爆炸案移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“5·10”云南巧家县爆炸案境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：质疑调查结论 批评案件处理不够公开透明

网民质疑官方有关凶手为赵登用的通报，认为该说法缺乏有力证据。网民“朝雨浥尘0725”说，看此人脸部表情，如此自然放松，很难相信他就是嫌疑犯。网民“浪荡的咕尼尼”说，如果嫌犯已确定，为何迟迟不公开录像？网民“netfriend”说，2年前的QQ空间记录也能叫证据？

网民怀疑凶手为拆迁户，认为官方想通过改变案件性质掩盖当地拆迁矛盾。网民“mxli77”说，赵登用是作案者的说法不足以信服大众，不提供证据就公布结论，似乎有转移公众注意力的嫌疑。网民“正义民间”说，还没调查清楚就宣布破案，明显在掩盖爆炸真相，歪曲事实。

网民期待上级纪委、第三方独立调查机构、民间志愿者等外部力量介入。网民“MrBluesuit”说，若想彻查此事，需邀请独立第三方对拆迁账目进行审计。网民“罗迎春2010”说，中纪委应该介入。网民“逝爱ing”说，这种引发无数质疑的案件应该开诚布公，这样才不会冤枉好人。

网民对地方法治状况表示担忧，希望政府转变维稳思维，正视拆迁问题。网民“北京律师陈成义”说，拆迁血案不断发生，我国的法治状况令人忧心。网民“禁止吹嘘”说，如果想要让社会稳定，应正视强征强拆等各种社会乱象。

媒体	评论文章
中工网	巧家爆炸案仍有合理怀疑需排除
南方都市报	以独立调查还原巧家爆炸案真相
新京报	巧家爆炸案还应公布更多信息
光明网	巧家爆炸案，不要成为权力妄为之恶例
长江商报	巧家爆炸案不应草率定性

“5·10”云南巧家县爆炸案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：信息公开不足 轻率下结论

第一次回应：事件发生后，巧家县政府迅速通报，其速度值得称道，但通报中“死者、伤者家属情绪稳定，社会秩序稳定”的说法成为一大败笔。由于媒体曝出的爆炸现场异常惨烈，而死者家属悲痛欲绝的照片也随之流出。因此，该通报引起网民反感，被指责为“冷血”、“伪善”、“八股”。

第二次回应：2012年5月10日21时许，巧家县官方对伤者救治、死者善后、案件调查等情况进行了较为全面的介绍。这次介绍表达了当地官方对事件的重视，还主动透露当时正在签订征地补偿协议，表现出直面舆论质疑的姿态。但征地“由国土部门依法进行”的说法在强大的舆论质疑面前显得苍白，没有起到消除疑问的作用。

第三次回应：5 月 11 日 9 时，巧家县政府通报称爆炸案系巧家县另一个乡的村民赵登用所为。昭通公安官方微博同时发布了此通报内容。该通报正式澄清了之前媒体“女拆迁户怀抱幼子实施爆炸”的报道，对纠正不实舆情传播起到了一定作用。

第四次回应：5 月 11 日晚，当地警方只对少数媒体开放的做法显得遮遮掩掩，引起舆论猜测和疑虑。当晚相关人员的介绍和第二天的通报里“赵登用有报复社会心理”、“证实其与征地拆迁并无关系”等说法则因在没有令人信服的证据的状况下仓促下结论，致使舆论质疑进一步升级，被指为“找替死鬼”、“仓促掩盖拆迁问题”。

第五次回应：5 月 14 日下午，当地警方正式公布现场录像和 QQ 空间文字记录，称赵登用确实为爆炸案凶手。该回应向所有的媒体开放现场录像，对减少只对少数媒体开放的不良后果起到了积极作用。但由于拿不出炸药来源等核心证据，舆论对作案动机的质疑依然没有消除，而巧家县公安局长在答记者问时“用前程担保赵登用为此案的嫌疑人”，引来一片嘲讽和批评。

第六次回应：5 月 16 日下午 6 时，巧家县县城规划区土地与房屋征收安置补偿指挥部的相关负责人答记者问，承认存在拆迁矛盾，并进一步称爆炸案与房屋拆迁和土地征收没有任何关系。至此，舆论的主要关注点转移到拆迁矛盾上。

□后续发展

最终调查结果显示爆炸源于拆迁矛盾 赵登用不是真凶

2012 年 8 月 6 日晚，云南省公安厅披露该案调查结果：案发地巧家县迤博村村民邓德勇和宋朝玉策划了这起爆炸案，他们花 100 元雇佣赵登用，让他进入拆迁赔偿现场，并用手机实施遥控爆炸。赵登用被利用，他仅仅是个“人肉炸弹”。

媒体	评论文章
光明网	巧家爆炸案暴露了警方的粗疏
新京报	“巧家爆炸案”不能回避反思问责
商都网	巧家爆炸案原因再次拷问拆迁之痛
华声在线	巧家爆炸案，幸好杨局长没用脑袋担保
南方都市报	巧家爆炸案 蹊跷侦办逻辑需反省

案件调查结果的评论文章      来源：新华网网络舆情监测分析系统

8 月 9 日，由巧家县公安局纪委书记陆学林、包谷垭乡乡长、民政系统工作人员组成的工作组，前往赵登用家与其家属座谈，并提出善后方案：一次性给予赵登用家属 6 万元救助款。其中，3 万元用于安葬赵登用，另外 3 万元用于三个月调查期间对于其家属各类损失的救助。对此方案，赵登用家属未同意。

9 月 5 日，赵登用家属委托律师向巧家县人民法院正式递交起诉状，以侵犯名誉权为

由起诉巧家县公安局，并索赔精神损害抚慰金 200 万元。巧家县人民法院给予立案。

### 爆炸案两个策划者被判处死刑

2014 年 1 月 29 日，昭通市中级人民法院对此案作出公开宣判：以爆炸罪判处被告人邓德勇死刑，剥夺政治权利终身；以爆炸罪判处被告人宋朝玉死刑，剥夺政治权利终身；以非法买卖爆炸物罪判处被告人陈和志有期徒刑八年。

### 【点评】

客观地说，在“5·10”巧家县爆炸案的舆情处置上，巧家县官方的反应速度还是值得称道的，每个关键节点都能及时公开通报相关信息和工作进展，体现了当地政府直面舆论的勇气与诚意。然而，这样做并没有消除公众的质疑和不满，甚至反而引发了对官方的讥讽和嘲笑，原因何在？纵观巧家县官方的舆情处置过程，至少有三个教训值得记取：

一是切忌套话空话。此次爆炸造成严重伤亡，而官方通报中却沿用了“死者、伤者家属情绪稳定，社会秩序稳定”这样的套话，引起了公众的极度反感，从而形成了对官方发布的信息的不信任感，为后来的舆情反复埋下了“祸根”。在公众急于了解事情真相、充满焦虑和疑惑的关键时刻，官方公布的信息一定要有实质内容，语言表达要体现出对事实的尊重以及对受害者的体恤，避免使用大而无边、苍白冷酷的套话和空话。

二是切忌匆忙做出结论。也许是急于平息公众的质疑，或者是为了转移公众对拆迁这一敏感话题的关注，巧家县官方在事实真相尚未完全弄清的情况下就匆忙宣布爆炸案系赵登用所为、与拆迁无关，这必然会引起公众的质疑和不满。后来证明这些结论是错误的，使得官方陷入十分尴尬的境地。在突发事件舆情处置中，官方不能在事实还未完全弄清之前就一厢情愿地下定论，而应该及时客观地公布事实和工作进展，避免陷入被动局面。

三是切忌在官方信息发布中掺杂个人情绪。巧家县公安局长在答记者问时一口咬定赵登用为此案嫌疑人，并用个人前程来担保。这番言论看上去似乎体现了局长的诚意与担当，但其实是非常不妥的，不但显得极不严肃，而且让人觉得真相和正义不如局长的个人前程重要。因此，遭到嘲讽和批评是必然的。在新闻发布会这样公开而正式的场合，信息发布者的言行应该体现出官方的真诚和权威，千万不能将个人情绪夹杂其中。

（唐润华，新华社新闻研究所中外媒体发展战略研究中心主任）

## 河南中牟农民被铲车碾死事件：慎用淡化事态的词汇

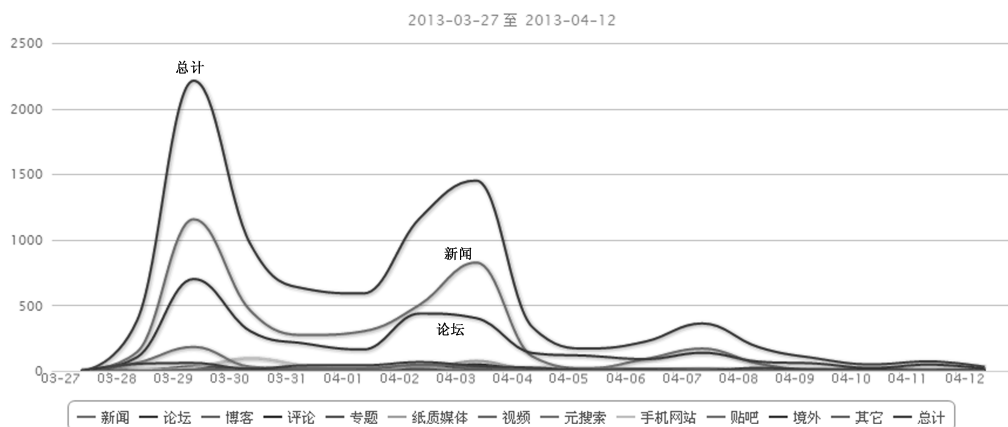
时间：2013 年 3 月 27 日

地点：河南省郑州市中牟县

□事件发生：农民在自家承包地里被铲车碾压致死

2013 年 3 月 27 日，河南省中牟县西春岗村村民宋合义死在了自家的承包地里。宋合义的亲属说，宋合义是为了保护自己的承包地，阻止河南弘亿公司的强行占地行为，被铲车轧死的，河南弘亿公司对此否认。此后官方公布的鉴定结果称，宋合义的死亡原因是颅脑损伤、血气胸造成的，且死前处于醉酒状态。

□媒体报道：呼吁制止农田里的“强拆”



河南中牟农民被铲车碾死事件媒体报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，陆续有微博账号对该事件进行曝光，其中，“@迷人的梦里花开 2012”的微博受到最多关注，其内容也被央视网引用报道：“村民宋合义在自家承包的土地里被河南弘亿庄园的人用铲车活活轧死。人死后，直到晚上 10 点，没一个弘亿的人出面。”

2013 年 3 月 28 日下午，中牟县委县政府发布的官方声明，将其定性为“意外事故”，引发媒体大量报道。

3 月 29 日至 4 月 2 日期间，媒体的深度报道及专业评论相继出现，对死者家属的采访、对事发当天的情景还原以及对事件背景的深挖引起公众对死者的同情。中央电视台《新

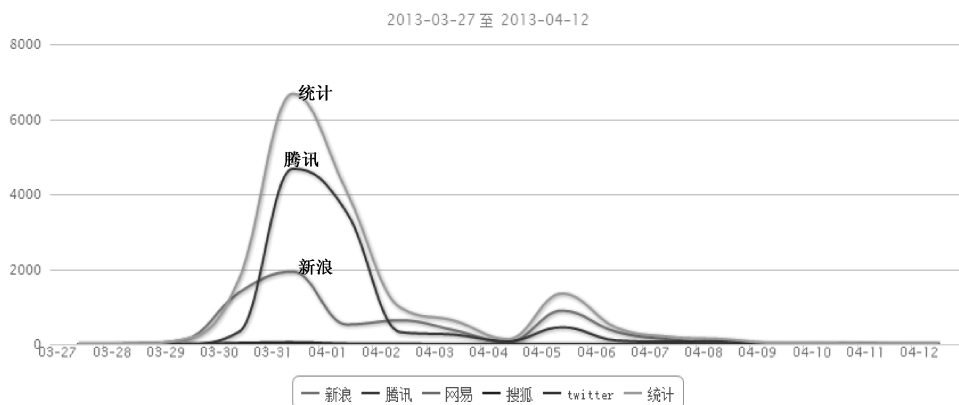


闻 1+1》节目《制止农田里的“强拆”》盘点系列强征恶性事件，受到强烈关注。弘亿公司的相关负责人在接受记者采访时“微笑”的表情被媒体关注，《河南中牟农民被铲车碾死 企业带笑强调死者饮酒》、《河南中牟农民被铲车碾死 涉事企业含笑谈此事》等报道出现在网络上。

标题	时间	转发数
河南农民被开发商碾死 曾不同意征地价格	2013-03-28	545
河南农民拒每亩 800 元承包价被开发商铲车碾死	2013-03-28	259
河南中牟农民被开发商铲车碾死 官方称意外事故	2013-03-28	199
河南中牟农民被铲车碾死续 开发商称其酒后拦车	2013-03-29	150
河南驾铲车轧死农民肇事司机被认定过失致人死亡	2013-03-30	165
人民日报：别让碾轧“意外”践踏了生命尊严	2013-04-01	124
河南碾轧事件调查：村民怀疑企业套取国家补助	2013-04-03	120
新华社：三起“碾人”惨剧以强凌弱气焰何来	2013-04-05	117

河南中牟农民被铲车碾死事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：对当地政府和涉事企业不满



河南中牟农民被铲车碾死事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 网民呼吁彻查到底、严惩凶手

网民“赤江河”说，强烈呼吁对凶手依法严惩，对保护伞严肃查处。网民“李晓斌律师”说，典型的刑事犯罪，呼吁严惩罪犯。网民“爱吃菠萝的金金是淑女”说，如果不严惩幕后主使者，以后征地达不成协议时，仍然可能发生杀人事件。

## 网民呼吁解决好征地拆迁问题

网民“一棵好桉树 Lizza”说，我们在谴责开发商无耻行为时，也该反思土地改革问题。对农民来说，失去土地意味着失去了生活保障和收入，少量的赔款根本无法维持生计。

网民“zhangyongheng”说，中国历代王朝，最大的问题就是农民问题；农民最大的问题是土地问题。土地，农民，维系着中国的安稳，目前形势严峻。

## □各方处置：淡化事态的词汇引舆情高涨

### 当地政府

#### “意外事故说”引质疑

2013年3月28日下午，中牟县委、县政府发布官方声明称，已成立调查组调查相关情况，经初步调查，这是河南弘亿农业科技公司施工期间发生的一起意外事故。当日，公安部门已介入调查，肇事司机已被拘留。

3月30日晚，新华社官方微博称，河南中牟县公安局认定肇事司机弘亿公司员工王某涉嫌过失致人死亡。死者宋合义为醉酒状态。

“意外事故”、“过失致人死亡”、“醉酒状态”等说法引网民不满。网民猜测政府与企业之间有“钱权交易”，有意淡化事态，袒护涉事企业。网民“腾午-王泽”说，践踏生命的机器背后，必然存在权贵利益结盟。网民“月中无月”说，如果把故意杀人的恶行变性为交通事故赔钱了事，其社会后果太可怕，这是对建设法治国家方针的公然挑衅。

### 嫌犯被批准逮捕

4月1日，中牟县公安局向媒体证实，经公安机关法医鉴定，宋合义因颅脑损伤、血气胸造成死亡。同时查明宋合义血液中酒精含量为223.91mg/100ml，属于醉酒状态。同一天，中牟县委宣传科称，该事件双方已经达成赔偿协议。

4月2日，犯罪嫌疑人王胜东被中牟县人民检察院以过失致人死亡罪依法批准逮捕。

### 弘亿农业科技公司

#### 负责人面带微笑遭舆论炮轰

3月29日，弘亿公司的负责人王士成在接受记者采访时称：“整个事件里边，没有冲突，他就是一个意外的施工事故。”

王士成在接受央视采访时还表示：“公安机关把他的尸检报告出了一部分，他的酒精含量是231.91（每百毫升）。我也不在现场，很难去演绎现场到底是什么状况。”

该负责人在接受采访时面带“微笑”表情，被舆论解读为“嚣张”，进一步刺激了公众的神经，使舆论热度达到最大值。

**【点评】**

本事件之所以得到网络舆论的广泛关注，主要是因为涉及到舆论传播的几个敏感性要素。一是触及到“征地拆迁”等敏感话题。随着城镇化的快速推进，征地拆迁过程中的问题不断显现，引起群众极大不满，成为舆论敏感点。该事件再次刺激了人们的神经，导致舆论集中爆发。二是引发“官商勾结”质疑。长久以来，人们对政府的刻板印象已经形成，对官员的不信任感和“仇官”情绪将舆论引向对政府的猜测和质疑。本事件中县政府的“意外事故”回应，成为网民发泄不满情绪的爆发点，再次将舆论引向深入。三是媒体的连锁效应。事件发生后，各大网站广泛转载相关新闻，在一定程度上放大了事件，主流媒体的集中报道更是强化了人们对这一事件的关注。一些商业网站的新闻标题出现简单化、标签化倾向，也在一定程度上影响着舆论走向。

当地政府在事件发生 20 多小时后发布声明称是“意外事故”，后来警方称是“涉嫌过失致人死亡”，这些淡化事件严重性的回应被网民认为敷衍了事，甚至对调查结果的公正性产生质疑，导致公众把对肇事企业的愤怒转移到对当地政府的愤怒上。而肇事企业的负责人在回应此事件时面带“微笑”再次导致舆论的放大和升级。可见，相关方的回应态度和处置结果已经成为舆情事件的一部分。舆情主体希望的不仅是事情本身能够得到解决，相关部门或机构的回应速度与态度也成为其附带的“诉求”，在一定程度上成为决定舆情事件放大或消解的关键。

（张春华，陕西省舆情研究中心主任，  
陕西省社会科学院社会学所副研究员）

## “3·21”平度征地纵火案：需正视社会稳定的风险

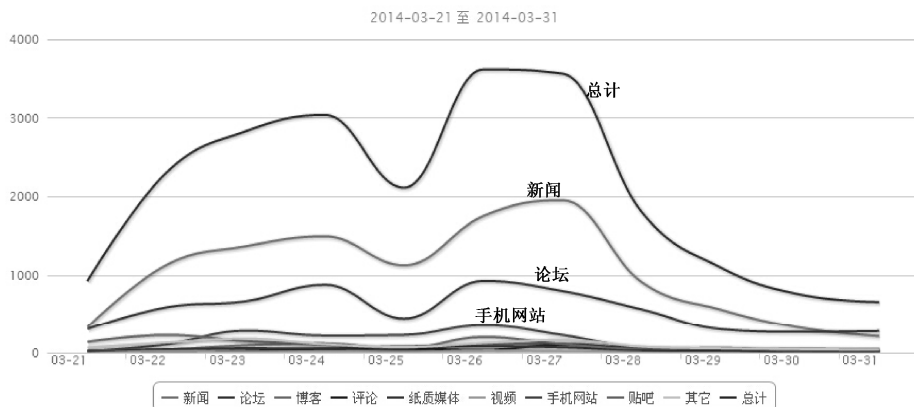
时间：2014 年 3 月 21 日

地点：山东省青岛平度市

□事件发生：平度村民守地 帐篷起火身亡

2014 年 3 月 21 日凌晨 2 时许，山东省青岛市平度市凤台街道杜家疃村农田里一处帐篷起火，致 4 名守地农民 1 死 3 伤，死者是 63 岁的村民耿福林。事发时，杜家疃村村民因对开发商征地手续有异议，没有拿到征地补偿，于是在已被圈占的被征地施工入口搭起帐篷，阻止施工。

□媒体报道：征地问题再引聚焦



平度征地纵火案媒体报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

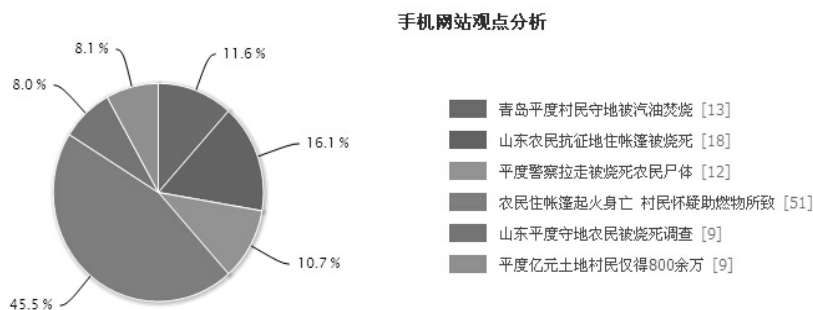
2014 年 3 月 21 日，齐鲁网率先对事件作出报道。报道称，平度市凤台街道杜家疃村的农田里发生一起惨案。据村民介绍，四名负责值守看地的村民被堵在帐篷里，帐篷四周被浇上了汽油点燃。一名 63 岁的村名被当场烧死，其他三名村民不同程度烧伤。

这则新闻被腾讯、新浪等商业门户网站大量转载，之后其他传统媒体纷纷跟进报道。3 月 22 日，《京华时报》的文章《山东农民抗征地住帐篷被烧死 村民守冰棺防抢人》对该事件衍生出的“抢尸风波”进行追踪。报道称，众多警察持盾牌赶到起火现场，将耿福林的遗体抢走。新华网、《新京报》等主流媒体也纷纷对事件进行报道，共同推动事件热

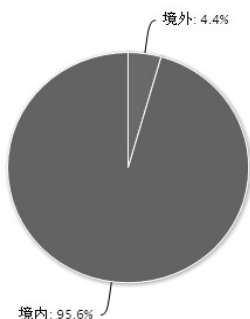
度快速升温。

标题	时间	转发数
青岛平度村民守地被点汽油焚烧致 1 死 3 伤	2014-03-21	225
山东平度农民抗征地住帐篷起火致 1 死 疑有人纵火	2014-03-21	351
三问平度火灾背后土地迷局：用途频变终成房地产	2014-03-22	375
山东平度守地村民火灾死亡 警方发现有纵火嫌疑	2014-03-23	196
山东平度农民遭烧死续：政府欲赔偿死者家属遭质疑	2014-03-23	104
青岛平度失火事件调查：家属辟谣警方没有抢尸	2014-03-24	104
平度纵火案告破：村委会主任地产商联手施暴 7 人被拘	2014-03-25	443
平度征地纵火案涉案村主任被指花 30 万贿选上台	2014-03-26	200
平度纵火案背后的调查 九问征地疑云	2014-03-26	140
独家：平度纵火案背后的调查 九问征地疑云	2014-03-26	138
平度纵火案真相，平度杜家疃村被违法征地	2014-03-26	106
山东平度亿元土地“蛋糕”村民仅得补偿 800 余万	2014-03-26	219
山东平度纵火案村庄据称将发放 1500 万土地款	2014-03-28	120
山东平度征地被指五毒俱全：官商勾结暴力拆迁	2014-03-29	209

平度征地纵火案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



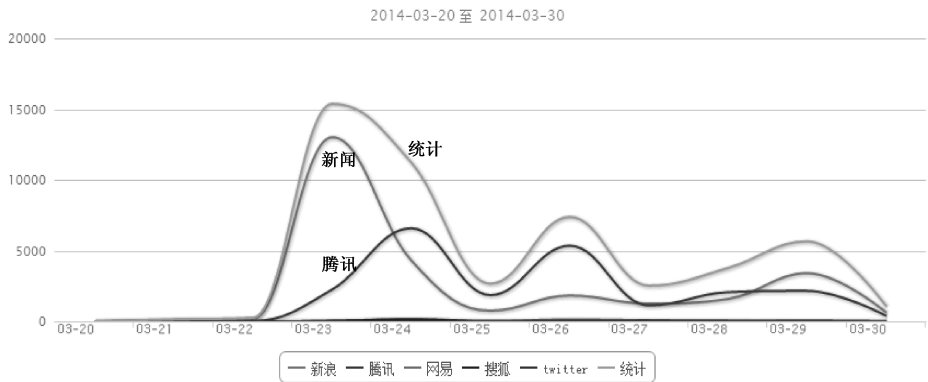
平度征地纵火案热门移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



平度征地纵火案境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：真相为何

事件发生后引发网民广泛关注。截至 2014 年 3 月 31 日，各大微博平台的相关信息总共达 453,190 条。



平度征地纵火案微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 质疑官方

网民质疑官方征地、“抢尸”、火化、赔偿等行为的合理性、合法性，呼吁上级部门介入调查。网民“作业本”说，请问“@平度发布”：1.案件没侦破，为什么要着急火化？2.既然有被纵火嫌疑，为什么政府要去跟受害者家属谈条件？3.死者是在看守土地时被烧死，为什么你们说“村民临时搭建的一简易帐篷起火”？网民“吴龙贵”说，由中纪委受理并直接负责调查非常必要。这既有利于当地政府摆脱自说自话的嫌疑，也有利于事件的真相浮出水面。

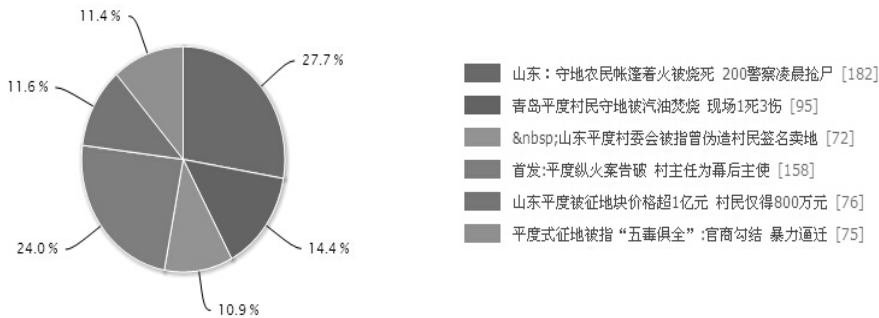
## 分析征地冲突原因

部分网民认为，利益博弈是征地事件屡曝冲突的重要原因，建议从立法角度解决补偿标准和村集体产权不明问题。

## 呼吁停止暴力拆迁

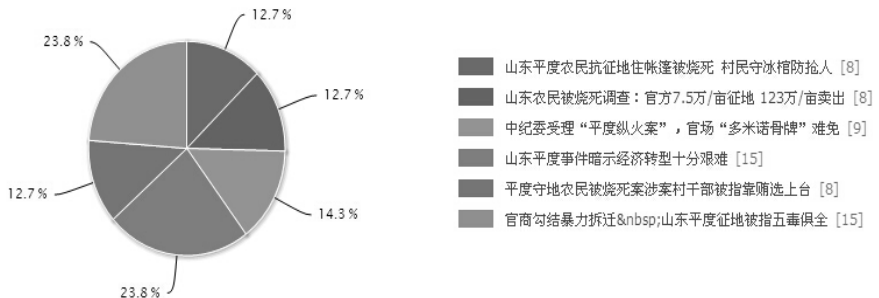
部分网民认为，个别地方以城镇化为名大搞暴力强拆的现象亟需引起警惕和重视。网民“黎明”说，以钱为中心“物化”的城镇化、“形似”城镇的城镇化，只是新一轮圈地运动。FT 中文网专栏作家叶檀说，当地方政府仍然掌握经济主导权，当城镇化异化为新城建设比拼，当一切法律法规的配备措施还不支持真正的市场，还不支持以合法税收供养权力部门时，类似的强拆很难杜绝。

论坛观点分析



平度征地纵火案热门帖子 来源：新华网网络舆情监测分析系统

博客观点分析



平度征地纵火案热门博文 来源：新华网网络舆情监测分析系统

媒体	评论文章
新华社	平度事件，还原真相远比平息影响紧急
人民日报	“征你一头牛，补你一只鸡”该变变了！
京华时报	欲知平度真相 先查征地内幕
南方都市报	平度事件：村民以身守土，谁在以身试法
东方早报	今日之平度法治何以缺席

平度征地纵火案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：平度官方公布事态“挤牙膏”

平度市政府

媒体报道倒逼政府公开真相

2014年3月21日15时16分，“@平度发布”回应称，是“村民临时搭建的一简易帐篷起火”，“伤亡村民系杜家疃村不同意该村委土地收益分配办法的个别村民”，“请公众

勿信、勿传未经核实的网络传言”。

3 月 22 日 9 时 39 分，“@平度发布”消息称，“有纵火嫌疑”。

3 月 23 日 1 时 05 分，“@平度发布”承认，开发商存在“少批多占”的情况。

3 月 23 日 1 时 05 分，“@平度发布”称，案件所涉土地属“合法征地”，125 亩共补偿农民 944 万元（每亩合 7.5 万元）。

针对“抢尸”一事，“@平度发布”称，“‘抢尸’消息属不实报道”，“3 月 22 日晨，死者家属自行将尸体从现场运走，现场执勤民警维持秩序，按照法定程序，公安机关对尸体检验后由亲属火化。”

### **和家属达成赔偿协议遭质疑**

死者的弟弟对记者表示，政府通过中间人和家属达成协议，已将遗体火化，“协议也就是赔偿问题”。

该言论引发网民对平度官方的质疑。《新京报》有文章认为，从政府与家属“达成协议——遗体火化”这样的流程看，这应该又是一次出于平息事态的目的而进行的善后工作。文章认为，事件责任主体未明或还未来得及站出来，地方政府就越俎代庖启动善后赔偿，这样的做法，对于受害者家属很有利，但对公众利益和政府公信而言，却是个双输。把本应该由他人承担的赔偿责任揽下，这无疑是慷公共财政之慨，让公众蒙受损失。

### **平度警方**

#### **追击纵火凶手**

3 月 21 日，纵火案当夜，警方接警，并到达案发现场进行勘察。

3 月 25 日晚，平度公安宣布村民被烧死案告破，7 名疑犯被刑拘。经审理查明，21 日凌晨，4 人受王月某指使纵火后逃跑。王月某是受崔连某（贵和置业有限公司法人代表，系开元城御景二期工地承建商）和杜群某（杜家疃村村主任）指使。

### **青岛市政府**

#### **成立工作组进驻平度**

3 月 24 日，青岛市表示将成立专门工作组进驻平度，对“3·21”事件及群众反映的相关土地问题展开调查。

### **山东省纪委**

#### **处分 12 名责任人**

事件发生后，山东省纪委和青岛市委经过二十多天调查取证，形成事件调查情况报告



及对有关人员问责的意见，包括平度市委常委、常务副市长牛润之，平度市政府副市长、开发区党工委书记刘玉明在内的 12 名责任人受到相应处分。

### □后续发展：青岛中院在看守所审理案件遭质疑

2014 年 8 月 20 日，青岛中级人民法院在青岛看守所公开审理该纵火案，被指“反常”。

青岛中院回复质疑称，设在看守所内的“第八法庭的旁听席位是本审判区内最多的”。法庭启用后，许多刑事案件都在该法庭审理。法院人士还表示，在看守所内法庭审理刑事案件，也是为了“安全”和“提高效率”。如果从看守所提出、押解嫌疑人到青岛中院审理刑事案件，往返约需 4 个小时。再者，个别嫌疑人身体有病，若出现意外情况，可在看守所内就近救治。

### 【点评】

平度征地纵火案涉及社会舆论关注的一个热点话题：在快速城市化进程中，如何保护社会公众的合法权益？面对强征强拆，社会公众处于弱势地位，只能以死相搏，捍卫自己最起码的权益。部分地方政府常常打着“公益拆迁”旗号，行商业拆迁之实，损害弱势群体的利益。在此过程中，部分政府官员亲商不亲民，极大地侵蚀着政府的公信力。所以，平度征地纵火案一经报道，即引发社会舆论广泛、高度关注。

在本案中，社会舆论对一些地方充满暴力、不可持续的城镇化进行了深刻的反思。耿福林等 4 名村民在守地过程中被纵火烧死或烧伤，施暴分子手段之恶劣，更加激起了社会公众对强行拆迁者的愤慨与谴责。

在舆论的倒逼下，官方开始表态、发声。关注的层次不断提升，从平度、青岛、山东省到发改委。这从一个侧面说明官方反应迟滞，没有走出“事件发生——媒体热炒——惊动上级——迅速平息”的怪圈。

今天，在经济转轨、社会转型的关键时期，一些社会问题、矛盾触点多、燃点低。征地拆迁等问题往往会挑动人们仇富、仇官、仇警的神经。在唯 GDP 政绩观的驱动下，一些地方政府官员与开发商勾结，罔顾民意，强力拆迁，让城市化进程沾上了血腥。这是舆论场中的热点与焦点。此案警示人们，政府一定要有见微知著的能力，以洞察社会稳定的风险，知民情，晓民意，了民愿，服务于民，而不是与民争利。只有这样，才能提升政府的公信力，消除仇富、仇官、仇警情绪，塑造一个于政府有利的舆论生态环境。

（王宏伟，中国人民大学公共管理学院国家安全研究中心主任）

## 河南夫妻半夜遭强拆事件：法治思维才是舆情处置之本

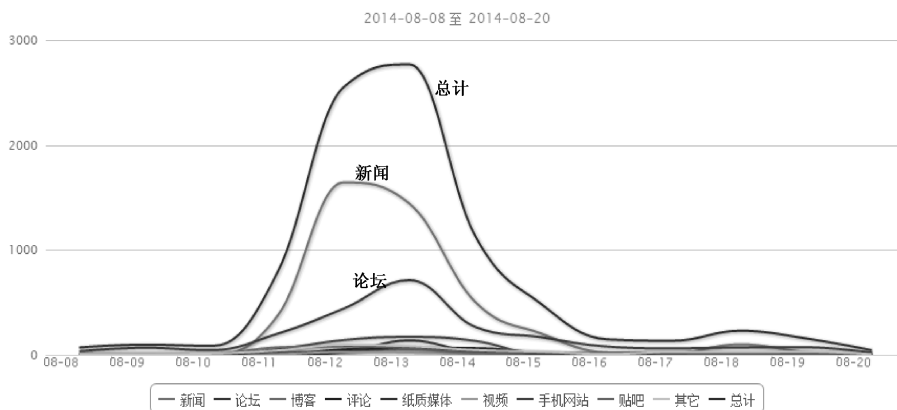
时间：2014 年 8 月 8 日

地点：河南省郑州新郑市

□事件发生：夫妻半夜被扔墓地 房子被强拆

2014 年 8 月 8 日凌晨，河南省郑州新郑市龙湖镇的张红伟夫妇在睡梦中被多名陌生人撬门掳走，并被带到墓地控制近四个小时，待夫妻回家后发现，四层小楼已经被拆成废墟。事发后，当地成立联合调查组展开调查，并通报称媒体报道情况基本属实；但同时强调，张红伟夫妇是私自盖房又漫天要价，导致沿线地铁工程停工 20 多天。8 月 12 日，两名涉事者被公安机关控制。舆论本该就此平息，然而 8 月 12 日晚，被强拆者张红伟在接受采访时突然表示“自己犯了错误”，还称“对不起政府”，使得该事件重新激荡舆论场，媒体及网民质疑夫妻“受到胁迫”。

□媒体报道：质疑当地用“委托代理”规避违法责任



河南夫妻半夜遭强拆事件报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

2014 年 8 月 8 日，强拆事件发生后迅速被曝光，引发舆论关注。

8 月 11 日，新郑市通报称，媒体所报道情况基本属实。同天，《新京报》的报道《“被抛墓地、家成废墟”被拆户讲述事发经过》以及人民网的报道《河南夫妻房屋被强拆获证被指漫天要价导致停工》都引发大量关注及转发。

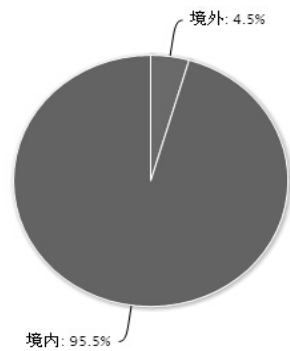
8月11日晚，媒体报道《河南新郑确认“半夜强拆”属实 强拆人员身份仍未确定》、《“委托代理”惹的祸？——河南新郑夫妇被抛墓地野蛮拆迁事件真相还原》挖出更多细节，政府为规避行政违法的责任将拆迁工作委托给一些组织或企业，这一新的现实问题进入公众视野。

中央媒体官方微博，如“@人民日报”、“@央视新闻”、“@中国之声”等发布的微博得到高频次转发及评论。河南当地媒体的微博“@中原网”、“@新浪河南”、“@大公河南”发布的信息也受到大量网民关注。

“@人民日报”评论：无论什么原因，撬门入室劫掠公民和强拆私宅都是性质恶劣的违法犯罪，在任何时代都于法不容，在打造法治国家的今天更是令人愤慨。

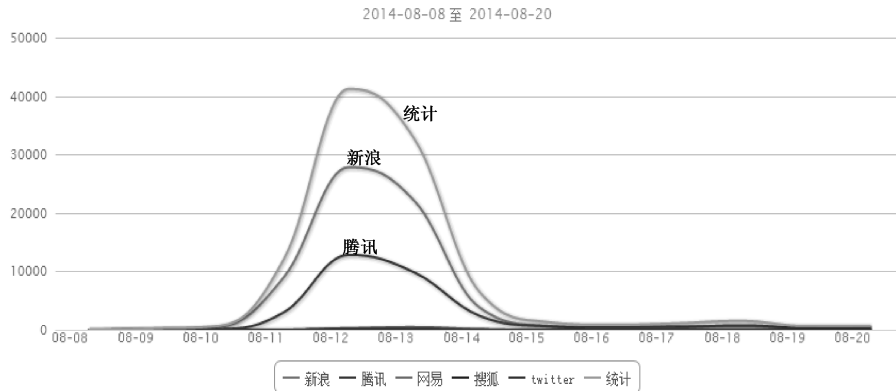
标题	时间	转发数
河南夫妻房屋被强拆获证 被指漫天要价导致停工	2014-08-11	67
“被抛墓地、家成废墟”被拆户讲述事发经过	2014-08-11	140
“委托代理”惹的祸？河南夫妇被抛墓地事件真相还原	2014-08-12	111
河南新郑确认“半夜强拆”属实 强拆人员身份未确定	2014-08-11	204
河南遭强拆者自称：犯了错误 对不起政府	2014-08-12	220
河南新郑回应夫妻半夜遭强拆：严肃查究违法人员	2014-08-12	84
“漫天要价”不是夜半强拆的理由	2014-08-12	80
野蛮拆迁是对法治精神的践踏	2014-08-12	80
河南新郑夫妻半夜遭强拆	2014-08-12	63
夫妻半夜被抛墓地房屋遭强拆续：包干制拆迁惹祸	2014-08-12	104
新华新语：公权“撑腰”的强拆必须叫停	2014-08-12	72
郑州多个楼顶违建遭集中曝光 1年后安然无恙（图）	2014-08-13	158
“依法治国”容不得“夜半强拆”	2014-08-13	78
河南遭强拆被扔坟地夫妻改口：认识到错误 对补偿满意	2014-08-13	66
新华时评：用法治之手解开“钉子户”死结	2014-08-14	80

河南夫妻半夜遭强拆事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



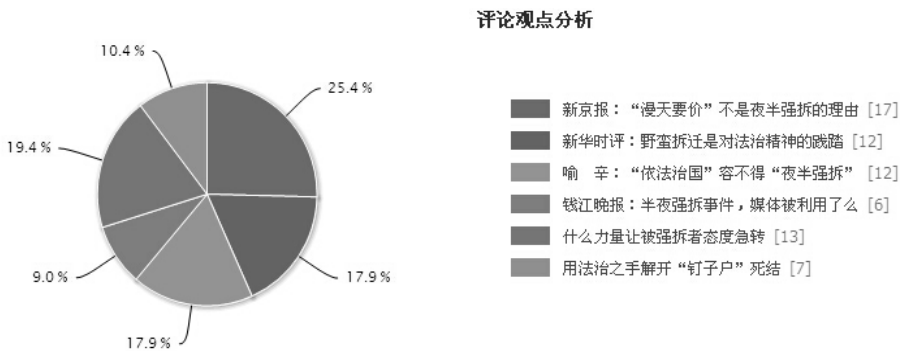
河南夫妻半夜遭强拆事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：谴责半夜暴力强拆行为



河南夫妻半夜强拆事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事件发生后，网民纷纷谴责半夜强拆行为。网民“用户 u0fo2thlnv”说，强拆违建也得保留最起码的公民尊严，政府要讲法制，社会才会有文明。网民“中土骑士”说，与开发商的房价比起来，这算漫天要价吗？即使是漫天要价，可以随便拆人家房子、将人扔到墓地吗？



河南夫妻半夜遭强拆事件评论观点 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：通报措辞成为舆情新刺激源

### 称夫妻“漫天要价”引网民炮轰

2014年8月11日19时，新郑市回应：张红伟房屋处于郑州地铁2号线南延工程征迁范围内，经多次协商，张红伟仍漫天要价，不予配合，导致二标段停工20多天。调查组正在进一步调查，待事件查明，将依法依规对拆除过程中的违法违纪行为和当事人进行严肃查究。

网民对政府“漫天要价”、“违章建筑”等说法表示不满。网民“朱孝顶律师”说，市场价5000元每平方米，补偿价690元每平方米，这就是副市长眼中的“漫天要价”？网

民“dodo-005”说，就是漫天要价政府也不能这样干，你叫政府，不叫土匪窝。网民“dongbaoqing”说，对“漫天要价”的正确应对方法是“坐地还钱”，而不是像个痞子恶霸似的一把掀翻人家的摊子，抢了人家的货物。

### 删除“漫天要价”等措辞

8月11日20时，新郑市政府新闻办再次发布通报称，媒体对张红伟一家被强拆的报道基本属实。市委、市政府责成龙湖镇政府进一步与当事人进行协商沟通，深入了解当事人的诉求，做好后续处理工作。同时，删除了第一次通报中“漫天要价，不予配合”、“停工20多天”等措辞。

8月12日，新郑市政府表示，该事件主要涉事人员赵观峰、赵岭俊已被公安机关控制，其他涉事人员正在调查取证中；涉事村主任停职接受调查。

### 对被拆迁户实施补偿

8月12日，当地政府对张红伟夫妇给予补偿。龙湖镇副镇长、新闻发言人吕旭卿表示，690元每平方米的补偿标准没有变化，但在房屋拆迁补偿外，龙湖镇政府方面还答应给张红伟10多万元的补偿。

### “对不起政府”引质疑

8月12日，张红伟接受《法制晚报》记者采访时表示，自己的行为犯了错误，对不起政府。张红伟还称，当天已经和当地政府就赔偿达成协议，其本人对协议内容“表示满意”。

“对不起政府”回应引起网民质疑夫妻受胁迫。网民“paobool”说，他们遭遇如此野蛮的对待，又不得不诚惶诚恐地低头认错，这么荒唐的结局本身就很说明问题，谁知道他们是不是受到恐吓威胁呢？网民“zouchuyazhou”说，从被非法打砸强拆绑架拘禁，到说对不起，这180度大转弯是钱起了作用，有钱能使鬼推磨。网民“周蓬安”说，不要过分指责他，他无疑是身不由己。

## 【点评】

由北京市信访办和零点集团联合成立的社会矛盾和社会问题独立观察与对策研究中心曾发布调查报告，称拆迁矛盾已成为现阶段我国社会矛盾中一个突出问题，无论在深度、广度和烈度上都显著高于其他社会矛盾。在此背景之下，强拆事件似乎显得平淡了许多。该事件之所以能够引起舆论极大关注，是因为其暴露了诸多严重侵犯人身、财产安全的暴力行为。同时，事件造成的影响也严重败

坏了政府形象。

从事件处置来看，虽然当地政府“承认报道属实”、“严肃追究违法违纪行为”的表态令人欣慰，但官方对“漫天要价”的定性和删除此前已发布内容的行为，却显得蛮横和轻率。相关回应也有明显矛盾之处：据媒体报道，被强拆的夫妇说，发现被强拆后立即电话报警，可是警方说不在附近，没办法出警，直到当天下午才来。同一问题，当地政府却回应说，派出所接警后迅速出警。

舆情事件重在早发现、早报告、早处置。然而，面对汹涌的舆论质疑，当地的调查行动却显得迟缓。除当地一名村官和两名直接参与者，未有政府相关部门责任人为此担责，处置结论难以服众。

从社会治理角度讲，新型城镇化必然伴随着大量复杂繁琐的城市拆迁工作，解决这些问题离不开社会治理能力的提升，以更小的行政成本，提供更多更好的社会服务。城市拆迁过程中，如何不让老百姓感到吃亏，考验着一方政府的治理能力。

（新华网舆情分析师徐延吉）

## 第九章

### 安全生产事故：问责是否是唯一方法

“8·26”延安特大交通事故

“5·31”中储粮直属库火灾

“11·22”青岛中石化黄潍输油管线爆燃事故

“4·10”兰州自来水苯超标事件

# “8·26”延安特大交通事故：唯有真金才不怕火炼

时间：2012年8月26日

地点：陕西省延安市

□事件发生：特大交通事故造成36人死亡

2012年8月26日凌晨，位于陕西省延安市安塞县境内的包茂高速安塞服务区附近发生一起特大交通事故，一辆满载旅客的双层卧铺客车与一辆运送甲醇的重型罐车发生追尾碰撞，随后燃起的大火导致客车上36人死亡，3人受伤。

□媒体报道：聚焦事故处置 关注网民议论

事故发生后，引发媒体高度关注，《陕西延安特大交通事故确认共36人死亡 仅3人逃生》、《延安36死交通事故：甲醇泄漏引火灾致熟睡旅客难逃生》等报道见诸网络。当天，国务院成立调查组，相关报道也在网络被大量转载。

2012年8月27日，媒体除了关注幸存乘客，还对事故处理、可能的事故原因等进行了报道。当天，一张官员在事故现场微笑的照片引起网民关注，相关报道也出现在网络。

8月28日，除了对事故善后工作持续关注外，网民对微笑官员的关注从表情转向他手上所戴的表，媒体对此进行了报道。

8月29日，国务院事故调查组召开会议，对事故原因进行了披露。

标题	时间	转发数
延安8·26特大交通事故致36死 国务院成立调查组	2012-08-26	38
陕西延安特大交通事故确认共36人死亡 仅3人逃生	2012-08-26	54
延安36死交通事故：甲醇泄漏引火灾致熟睡旅客难逃生	2012-08-26	31
陕西延安重大交通事故部分家属已赶至现场	2012-08-26	16
媒体称延安车祸客车20个月内在事发路段7次超速	2012-08-27	15
延安特大车祸幸存者：要不是司机推我都爬不出来	2012-08-27	14
延安特大交通事故加紧善后调查 伤者仍接受治疗	2012-08-27	47
延安车祸现场：官员张口笑惹网友不满	2012-08-27	43
延安特大交通事故善后工作组成立 力争一周内完成善后	2012-08-27	15
延安特大交通事故后续：遇难者赔付标准已有初步方案	2012-08-27	23
陕西延安公布“8·26”特大交通事故善后处理联系电话	2012-08-27	81

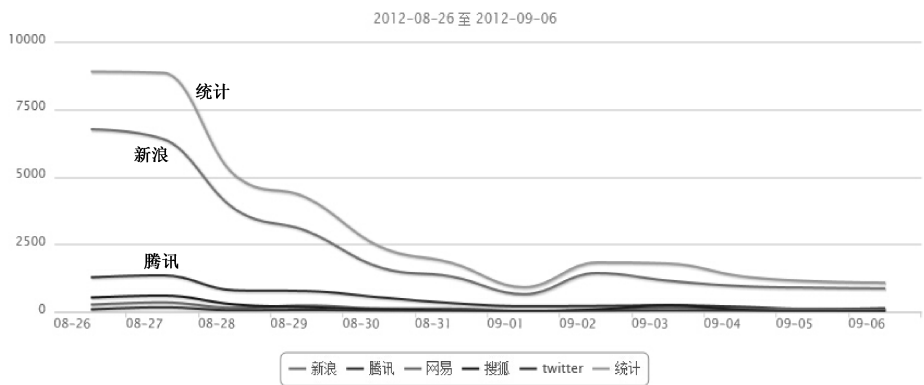
“8·26”延安特大交通事故热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统



续表

标题	时间	转发数
内蒙古积极处置延安“8·26”特大道路交通事故善后事宜	2012-08-28	18
网曝延安车祸事故微笑官员曾戴多块名表	2012-08-28	17
延安特大交通事故赔偿工作即将启动 首批拨付 500 万元	2012-08-28	26
国务院安委会:对“8·26”延安交通事故一查到底、绝不姑息	2012-08-29	29
陕西延安特大交通事故 35 名遇难者身份得到认定	2012-08-29	25
延安特大交通事故初步认定系两驾驶员违法导致	2012-08-29	48

□网民议论：担心卧铺车安全性 质疑安全监管



“8·26”延安特大交通事故微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民纷纷为事故遇难者默哀。网民“兔子过兔年”说，车祸猛如虎。开车的司机朋友们，无论什么时候，安全永远是第一位的。网民“鹰眼看世界第二版”说，不管如何，先向死难者致哀。

网民认为，卧铺客车安全性差，呼吁尽快“退休”。网民“Amrisk”说，双层卧铺车车内空间狭小，拎着东西进去都非常艰难，最要命的是车窗基本都是封闭的。为了安全，还是少坐。网民“云可知否”说，看来卧铺客车真是太危险了，上一一起事故还没淡去，现在又出了这起。

网民质疑监管是否到位，执法是否严格。网民“香港卫视紫荆”说，该车祸发生在 2 时多，恰巧就在公安部规定的 2 时到 5 时“休息时间”段内，为何出事的客车能够上路？网民“水易寒”说，从电视画面上看，卧铺客车追尾罐车的相撞力并不大，卧铺客车仅车首变形，那么是否存在罐车安全标准不达标的情况？上路前是否经过检测？

网民期待对事故相关责任人严厉问责。网民“摄影老鬼”说，我们已经熟悉了这样的镜头和表态：一边是慷慨激昂地要严肃查处，一边是安全大检查。结果准是弄出一两个不痛不痒的责任人，那些当官的还是照当不误。网民“\_z\_ye”说，我们需要的不仅仅是迅速救援或一声道歉，我们需要的是不掺水分的真相，是有人来为事故担责。

媒体	评论文章
人民日报	人没了，速度还有什么意义
中国青年报	没有安全感 哪来幸福感
千龙网	别让客车成为“行走的坟墓”
新京报	延安特大车祸，本可避免的悲剧
东方网	从延安特大车祸反思危险品运输管理

“8·26”延安特大交通事故评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：高级别响应 全面做好事故处置

### 国务院及相关部委

#### 高度重视 迅速处置

事故发生后，国务院成立事故调查组，国家安监总局副局长孙华山会同公安部副部长黄明率工作组赶赴事故现场，指导地方政府做好事故救援工作。2012年8月26日下午，国务院调查组在陕西省延安市召开现场会。相关负责人表示，此次事故的教训非常深刻，要严肃追究责任。

8月27日，交通运输部下发紧急通知，要求各地迅速对长途班线客车开展逐车逐线排查，加强对客运车辆运行全过程动态监控，并采取措施防止驾驶员疲劳驾驶。

8月28日，国务院安委会召开全国交通安全紧急电视电话会议，传达国务院领导重要指示精神，通报事故情况。在会上，国家安监总局局长杨栋梁要求，严肃调查处理，严厉责任追究，一查到底、决不姑息，并公开事故调查处理结果，自觉接受人民群众和舆论监督。

8月29日，国务院事故调查组在延安召开第一次全体会议。公安部交管局局长杨钧表示，从初步调查的情况看，这是一起由于两车驾驶员违法导致的道路交通责任事故。事故的发生虽然是驾驶员违法导致，但同时也暴露出道路交通安全工作仍然存在很多薄弱环节。特别是安全责任落实还不到位，给人民生命财产造成巨大损失，必须严格责任倒查，落实责任追究。从这起事故初步调查情况看，暴露出的突出问题还是管理不到位，长期存在的隐患没有得到有效解决。

### 延安市政府

#### 成立事故调查处理领导小组

事故发生后，延安成立事故调查处理领导小组，延安市委副书记郝宝仓为组长，市公安局局长为副组长。成立伤员抢救、事故调查、善后处理、综合协调四个小组。

8月27日中午，陕西官方在安塞县南北两个高速公路口设立善后处理接待站，接待从各地赶来的遇难者家属。

8月27日下午，延安市政府通报称，将与内蒙古方面共同协商，制定赔付方案，确定具体赔偿标准，筹集赔偿资金，由呼和浩特运输公司一次性拨付给延安市交警支队，力争在一周之内完成善后处置。

8月28日，善后处理工作组表示，初步制定事故赔付方案，即将确定具体赔偿标准，内蒙古方面已将赔付资金筹集到位，承诺首批拨付500万元。河南方面善后处理工作组也于27日抵达延安。

9月4日，善后处理工作组表示，35名遇难者DNA鉴定结果已经确认，已有26名遇难者家属签署了赔偿协议。

## **延安市警方**

### **刑拘责任人**

事故发生后，警方控制了2名司机。

9月5日和6日，警方对8名涉嫌重大责任事故罪的嫌疑人刑事拘留。8名犯罪嫌疑人中，有呼运集团的高管、呼运集团分公司的经理、肇事车辆车主和乘务员，以及呼运集团安全员、GPS当日值班员。

9月23日，延安市公安局将此次事故定性为“8·26危险物品肇事案”。

## **陕西省政府**

### **强制取缔夜间“红眼客车”**

8月27日，陕西省省长赵正永在陕西省政府第15次常务会议上宣布：陕西一周后强制取缔夜间“红眼客车”，同时要求，周边省份途经陕西的客车夜间也要强制停下来休息，给人民群众一个安全的乘车环境。

## **内蒙古自治区政府**

### **派出3个工作组**

8月27日，内蒙古自治区公安厅交通管理总队向媒体通报称，内蒙古自治区于8月26日当天派出3个工作组分别开展工作。第一工作组于8月26日19时赶到陕西省延安市境内的事故现场，研究了事故善后处理事宜。第二工作组赴呼和浩特市调查车辆、人员情况，部署核查乘客身份。第三工作组主要倒查民警检查情况。

## □衍生舆情：事故现场官员微笑照片点燃网络反腐热情

事故发生后，新华社拍下的现场图片中，有一当地官员在事故现场“傻笑”。这张照片在微博中流传后，引发网民不满。网民迅速人肉搜索出图中官员是陕西省安监局局长杨达才。

就在网民强烈谴责杨达才时，一组关于杨达才每个场合换一款疑似世界名牌手表的图片被晒到了网上。网民关注的焦点也从“微笑”转移到“手表”上。有人搜集杨达才出席各种活动和会议的公开报道，将这些图片对比发现，杨达才至少有 5 块不同的表，且这些表价值不菲。

2012 年 8 月 29 日，在一场线上微访谈中，杨达才对微笑照做出回应。他表达了歉意，并表示，“来到事故现场，看到情况，我们的心情很沉痛，由于事故太过重大，现场气氛其实很压抑，有些基层同志向我介绍情况的时候，都显得特别紧张，有的同志口音比较重，有些话我听不太清楚。我让他们放松些，可能一不留神，神情上有些放松。现在回想起来，我也很内疚。”

针对有关手表的质疑，杨达才表示，自己十多年来确实买过 5 块手表，是用自己的合法收入，在不同时期购买的，并已向纪律监察部门做了汇报。

8 月 30 日，陕西省纪委对外表示，已经安排人员对杨达才进行调查。

9 月 21 日，陕西省研究决定，撤销杨达才陕西省第十二届纪委会委员、省安监局党组书记、局长职务。

2013 年 9 月 5 日，西安市中级人民法院对杨达才受贿及巨额财产来源不明一案作出一审判决。杨达才以受贿罪和巨额财产来源不明罪数罪并罚被判处有期徒刑 14 年，并处罚金 5 万元。

## □后续发展：调查报告出炉 3 省区 26 官员被问责

2013 年 4 月 12 日，国家安监总局官方网站公布事故调查报告。报告认为，事故主因是卧铺大客车驾驶人陈强因疲劳驾驶而未采取安全措施，次要原因是重型货车驾驶人闪文全在高速公路上违法低速行驶，事故发生的间接原因是有关单位安全管理的主体责任落实不力，有关交通部门和有关公安部门的监管责任落实不到位。

调查报告透露，呼运（集团）有限责任公司副总经理史全伟等 10 人因涉嫌重大责任事故罪或危险物品肇事罪，被司法机关采取刑事强制措施。调查组建议给予内蒙古呼和浩特市公安局局长王威亮、副局长兰永红、副局长张毅，河南省孟州市政府副市长王保宏、河南省焦作市道路运输管理局局长郑保山等 26 名责任人撤职、降级、记过等处分。

## 【点评】

延安特大交通事故给我们留下诸多反思：“红眼客车”监管漏洞、卧铺客车安全性能、危险物品运输，等等。每一个薄弱环节都可能是导致车毁人亡的原因，不管规格多么高的调查组，如果不能找到杜绝或减少以后事故发生的有效办法，建立起防患于未然的长效机制，一切都是空谈。

杨达才在这起事件中的不当行为引起公愤。对此，杨达才就网民关心的话题一一做出回应。突发事件中被质疑官员独立面对网民的做法值得肯定，展示了一个官员面对新舆论环境的开放心态和积极态度。然而，网民将关注点转移到他的手表上，使他引起纪委调查，并最终因受贿和巨额财产来源不明受到党纪国法的严惩。可见，对待网络舆论的监督，仅仅具有临时公关的能力还不够，还需要在平时廉洁自律，唯有如此，才能“真金不怕火炼”，最终经受住舆论的考验。

（新华网舆情分析师霍晶莹）

## “5·31”中储粮直属库火灾：高级别响应 迅速处置

**时间：2013年5月31日**

**地点：黑龙江省大庆市林甸县**

**□事件发生：中储粮直属库发生火灾**

2013年5月31日，中国储备粮管理总公司在黑龙江省大庆市林甸县的粮库发生火灾，导致80个粮囤、揽堆表面过火。

**□媒体报道：权威媒体介入报道**

2013年5月31日，新华网发《中储粮黑龙江林甸直属库发生火灾》称，事发粮库中储存的是玉米和水稻，没有人员伤亡，火情已得到基本控制，起火原因和火灾损失正在调查和统计中。

6月1日，中新网报道称，据央视报道，火灾导致4万吨粮食过火，直接经济损失8000余万元。该报道被其它网络媒体以“中储粮黑龙江林甸直属库大火被扑灭 无人员伤亡”、“中储粮黑龙江林甸直属库发生火灾4万吨粮食过火”等为题大量转载。

6月2日，人民网报道称，据气象部门预报，当时温度34℃，风力可达7到8级，火情无法控制，顺势蔓延，造成连营火灾。

当天，《焦点访谈》播放了采访中储粮林甸直属库副主任罗洪权的画面。罗洪权表示，火灾或由于大风导致，可能是一场意外。预计直接损失大约8000多万元。《焦点访谈》称，林甸直属库核定仓容量为7.6万吨，但是在火灾发生时，这个库的实际存放粮食已经达到15万吨，粮多仓少，很多粮食只能露天存放在用草围成的临时粮囤中。记者还发现，整个粮仓的消防设施非常有限，只有一个消防水池和一个给消防车加水的水鹤。对此，罗洪权说，因为近期非常忙，主要精力用于收购。

节目内容被网络媒体以“中储粮失火粮库被指存隐患未上报 回应称太忙”、“中储粮黑龙江直属库隐患重重 库方称火灾系意外”等为题转载。

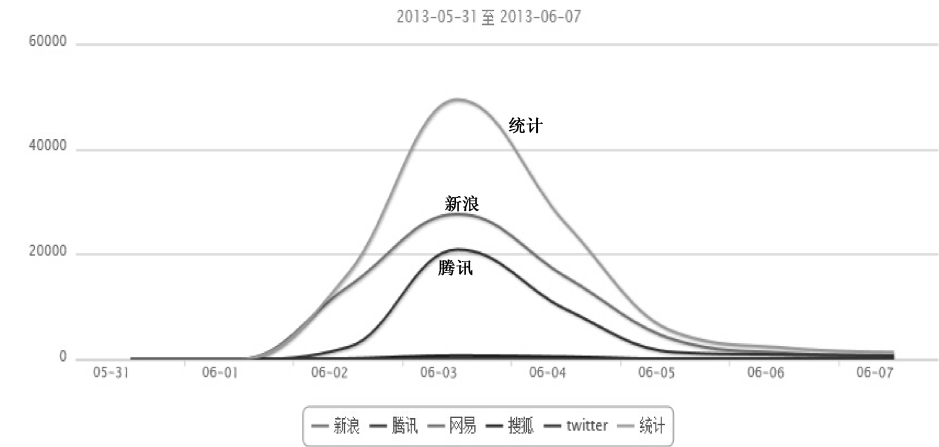
6月3日，多家媒体报道称，火灾事故直接经济损失307.9万元。

标题	时间	转发数
中储粮黑龙江林甸直属库发生火灾	2013-05-31	19
中储粮黑龙江林甸直属库发生火灾 4万吨粮食过火	2013-06-01	50
中储粮直属库天天防火巡查仍着火遭质疑	2013-06-02	30
中储粮失火粮库被指存隐患未上报 回应称太忙	2013-06-03	31
中储粮大火与巡视组进驻有关系吗	2013-06-03	77
中储粮林甸直属库属超负荷运转 法人代表被停职	2013-06-03	23
中储粮粮库火灾调查:违规露天储存碰上消防短板	2013-06-03	73
中储粮黑龙江直属库隐患重重 库方称火灾系意外	2013-06-03	20
中储粮火灾系配电箱短路引发 9名责任人被控制	2013-06-03	94
探因中储粮仓库大火:超负荷运转 消防应对不力	2013-06-03	26
中储粮林甸直属库主任等9人被移送公安机关	2013-06-03	39
粮食局:中储粮总公司须彻底扭转事故多发局面	2013-06-03	49
中储粮:火灾致粮食损失1000吨 直接损失约307.9万元	2013-06-03	52
中储粮回应黑龙江林甸直属库超负荷运转质疑	2013-06-04	57
中储粮否认失火粮库损失过亿 称共300余万元	2013-06-04	73
高检挂牌督办中储粮火灾事故以查实是否存渎职	2013-06-04	17

“5·31”中储粮直属库火灾热门报道。来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：将火灾和反腐相联系解读

事故引发网民热议，截至2013年6月7日，各大微博平台的相关微博总共达131,151条。



“5·31”中储粮直属库火灾微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 质疑火灾是“人为纵火”

火灾发生后，网上质疑声四起，甚至有网民联想到《天下粮仓》中的“火龙烧仓”情节，怀疑有人在中央巡视组到来时故意纵火。网民“公民杂谈”说，感觉有填补窟窿或者消灭证据的嫌疑。网民“李式天下”说，跟中央派的巡视组有关，国家开始查账，查出腐败，粮食不知道亏空多少，为了掩人耳目，一场大火，死无对证。

### 反思中储粮运营模式

火灾折射中储粮“双轨”之困，引发业内人士对于该企业“两头兼顾可能两头都难顾”的担忧。所谓两头兼顾，是指中储粮同时开展政策性业务与市场性业务，一方面要讲社会责任，另一方面要考核利润指标。中国人民大学农村与农业发展学院副院长郑风田发文说，在粮食歉收、粮价高涨期间，中储粮应该退出粮食收购市场，结果它们也跟着其他市场上的粮食企业一样，进入抢粮大军，从而助长粮价恶性上涨。这种做法与“常平仓”制度的良好初衷完全背道而驰。

### 反思国家粮库管理

网民认为，火灾暴露出国家粮库管理漏洞，相关部门应深入调查。网民“罗立志”说，民以食为天。国家每年用来弥补粮食生产的资金是巨大的，有没有粮老鼠在侵吞国库，值得一查。网民“斯涵涵”说，储量 4.7 万吨的粮库失火是一个极其恶劣的事件，相关部门一定要查明真相，严厉追责。

媒体	评论文章
华商报	调查中储粮火灾须打消公众负面联想
长江日报	中储粮火灾 起于忽微源于积弊
贵州日报	对“火灾”后的中储粮应“顺藤摸瓜”
春城晚报	一场大火烧出中储粮的官商困境
法制日报	火灾后的中储粮更需一本明白账

“5·31”中储粮直属库火灾评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：高级别响应 迅速处置

#### 消防部门

#### 处置火灾 调查原因

火灾发生后，林甸县消防大队一次性出动 6 台消防车，赶到现场进行扑救，并向大庆市消防支队和临近县区、厂矿发出增援请求，组织大庆市四支主要消防队伍 24 台车辆、109 名指战员到场控火，此后调动总计约 1600 人参与灭火。2013 年 5 月 31 日下午 16 时



30 分，火势得到有效控制。

6 月 3 日上午，黑龙江省公安消防总队公布火灾原因，系穿过金属配电箱的导线与配电箱箱体摩擦，致使导线绝缘皮破损，短路打火，引燃配电箱附近可燃的苇席和麻袋。

该原因认定引起部分网民质疑。

## 国家粮食局

### 工作组赶赴现场 采取整顿措施

事故发生后，国家粮食局工作组和技术专家赶赴火灾现场，参与救灾和事故调查工作。国家粮食局副局长吴子丹提出三点要求：一是中储粮相关企业在配合消防官兵处置隐藏火点的同时，要加快对水湿粮的抢救。二是要求中储粮企业在配合调查火灾原因和责任的同时，要引以为训，全面排查安全隐患。三是要求地方粮食部门和地方粮食企业要全力配合支持中储粮企业抢救水湿粮的工作，将粮食损失降到最低。

6 月 3 日，国家粮食局发出紧急通知，要求各地粮食行政管理部门按属地原则，切实履行好行业主管职责，加强监管督导。特别是中国储备粮管理总公司，必须采取有力措施，彻底扭转近年来事故多发频发的局面。

## 当地警方

### 刑拘事故责任人

事故发生后，中储粮林甸直属库主任邵彦平等 9 人因涉嫌重大责任事故罪被移送当地公安机关。其中直属库副主任于国春、直属库综合科科长陈岩及 5 名工人被刑事拘留。

## 中储粮

### “风太大”说法遭质疑

6 月 2 日，在当天晚上播放的央视《焦点访谈》中，中储粮林甸直属库副主任罗洪权说事故“是一种意外，风太大”，引起网民质疑。网民“愤怒的小鸟”说，78 个储粮囤发生连营火灾，损失极其惨重。有关部门不从自己的工作中找原因，把责任推给高温天气和大风。网民“冯旭红”说，天气，天气，又见天气！路桥跨塌是阴雨，火烧连营是“34℃ 高温、7-8 级大风”，为今后“火龙烧仓”提供了新范本。

### 通报储粮和清理情况

6 月 3 日，中储粮通报称，核查灾情表明，林甸直属库目前库内共储存各类政策性粮食 14.7 万吨，共有 80 个储粮货位表层过火，过火仓位共储存粮食 5.14 万吨。公司正在抓紧对受灾粮食进行清理，安排将 4.1 万吨粮食转运至周边库点储存。

## “损失 307.9 万元”遭质疑

6 月 3 日当天，媒体披露，经大庆市消防部门和中储粮总公司黑龙江分公司初步核定，火灾事故直接经济损失 307.9 万元。

“直接经济损失 307.9 万元”引起网民质疑。网民“Fast-Furious”说，大火损失数字如六月的天，又赛川剧变脸。网民“谢家书屋”说，第一次说损失过亿，第二次说损失近亿，第三次说损失 8000 万，第四次说损失 300 万，无语。

## 最高人民检察院

### 挂牌督办失职渎职犯罪

6 月 4 日，最高人民检察院对大火事故挂牌督办，要求黑龙江省检察机关严查事故背后可能存在的失职渎职犯罪。

### □后续发展：多名责任人被追究刑责或受到处分

2013 年 7 月 31 日，国家安监总局通报，事故调查报告已认定该事故为责任事故，对涉嫌犯罪的 6 名责任人移送司法机关依法追究刑事责任，对 9 名责任人分别依规依纪给予处分。

## 【点评】

本次舆情事件之所以引起舆论关注，一是事件为突发安全事件，危害严重；二是中储粮公司曾经发生众多舆情事件，公信力已大为受损；三是中央巡视组恰巧进驻中储粮，给网民留下各种猜测空间；四是《焦点访谈》等权威媒体介入报道，扩大了传播力；五是由于我国是人口大国，一直具有珍惜粮食的思想传统，粮食被烧毁刺激了网民的神经。

从相关部门对事件的处置看，较为成功：一是火灾发生后，当地投入大量人员进行火灾扑灭工作，给外界树立了负责任的形象；二是国家粮食局派人员参与调查，积极为网民解疑释惑，体现了对网民意见的重视；三是雷厉风行地对相关责任人进行问责处理；四是紧急下发关于切实做好当前粮食行业安全生产工作的通知，对修复受损形象起到一定的作用。中储粮林甸直属库副主任罗洪权在接受央视采访时称事故“是一种意外，风太大”，给外界以没有正视问题甚至推卸责任的印象，是个败笔。

尽管相关部门积极处置火灾舆情，但事故背后暴露出来的问题依然足以让舆论震惊，如大量粮食露天堆放、消防隐患无人清除，以及中储粮系统内贪腐事件频发等。如何加强安全管理，如何加强廉政建设，如何在社会责任与拓展市场间进行平衡，是央企及相关监管部门需要深入思考的问题。

（新华网舆情分析师和菊梅）

# “11·22”青岛中石化黄潍输油管线爆炸事故： 事故隐患排查和应急处置受拷问

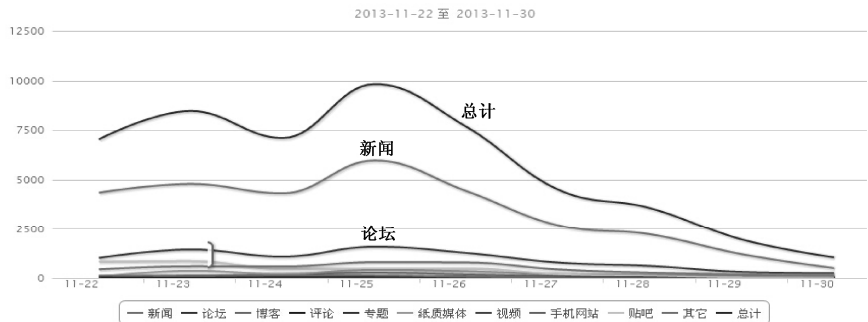
时间：2013 年 11 月 22 日

地点：山东省青岛市

□事件发生：中石化黄潍输油管线一输油管道爆炸

2013 年 11 月 22 日凌晨 3 时许，山东省青岛市内的中石化黄潍输油管线一输油管道发生破裂事故，造成原油泄漏。约 3 时 15 分，中石化方面发现管道破裂，黄岛油库关闭输油，向 110 报警。上午 10 时许，抢修过程中，管道破裂处起火爆炸。事故共造成 62 人遇难，136 人受伤，直接经济损失 7.5 亿元。

□媒体报道：迅速报道 密切跟踪事故进展



青岛中石化黄潍输油管线爆炸事故报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事故引发媒体高度关注，当天就有大量媒体跟进报道。地下管网安全隐患成部分媒体报道焦点。

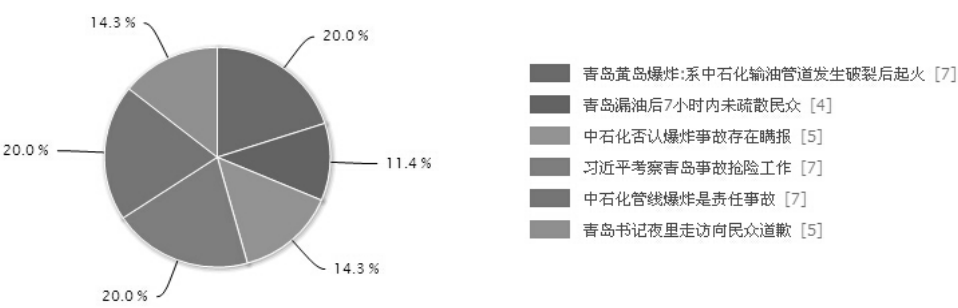
标题	时间	转发数
中石化黄潍输油管道破裂事故已致 6 死 7 人重伤	2013-11-22	464
李克强对中石化油管闪爆炸批示:妥善做好善后工作	2013-11-22	355
青岛中国石化爆燃事故已致 35 人死亡 166 人受伤	2013-11-22	122
“爆炸前五分钟我就在现场”	2013-11-22	129

青岛中石化黄潍输油管线爆炸事故热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

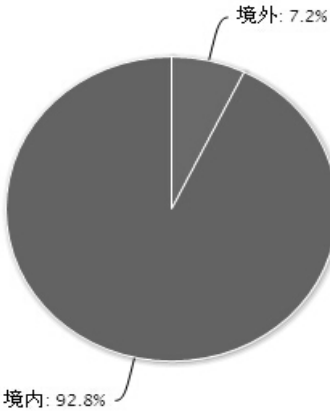
续表

标题	时间	转发数
青岛东黄输油管泄漏段永不用	2013-11-22	247
安监总局：青岛输油管爆炸为十分严重责任事故	2013-11-23	509
国务院事故调查组调查中石化管道泄漏爆燃事故	2013-11-23	181
青岛中石化输油管道爆燃 35 人死亡	2013-11-23	164
习近平赴青岛考察爆燃事故抢险工作 要求依法追责	2013-11-24	494
习近平看望中石化黄潍输油管线爆燃事故受伤人员	2013-11-24	295
美华媒：青岛爆炸提醒城市地下管网安全隐患	2013-11-25	137
安监总局局长就青岛事故连发 15 问 警方已控制 9 人	2013-11-25	134
青岛中石化油管爆炸 9 名责任人被控制	2013-11-26	244
黄岛多座居民楼因爆炸倾斜 居民从不知管道位置	2013-11-27	148
中石化管道储运两名负责人停职	2013-11-28	162

手机网站观点分析



青岛中石化黄潍输油管线爆炸事故移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



青岛中石化黄潍输油管线爆炸事故境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：网民质疑上报拖延、应急机制无力

### “7 小时疑问”

网民“罗菊”说，凌晨 3 时发现漏油，10 时 30 分爆炸，在这 7 个多小时内，除了关闭输油管线、抢修有关线路，企业有没有按规定及时上报？相关部门有没有启动疏散或者提醒沿线居民的程序？网民“鸿雁”说，事故发生后，青岛海事部门 7 时多才接到报告，环保部门 8 时多才接到报告，这是否反映了企业希望将事故“内部低调处理”的意愿？

### 反思城市应急机制

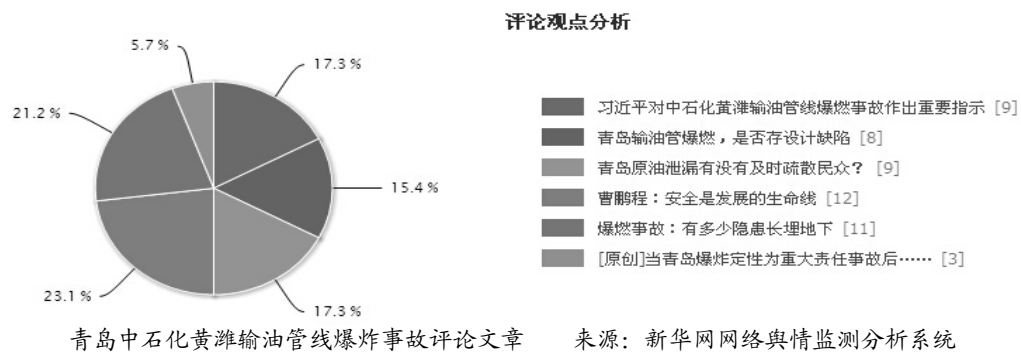
网民认为，该事故暴露出城市应急机制在执行层面的迟缓无力。网民“米瑞蓉”说，广东湛江发生原油泄漏事故，当地紧急疏散村民。两相对照，青岛此次的应急反应，是否存在问题？网民“晓妍风平”说，这起事故暴露出有关部门对突发事件的应变能力严重不足，不同职能部门间联动脱节、指挥失灵。网民“周蓬安”说，目前有些“应急预案”在可行性及操作便利性方面存在缺陷。自非典开始，应急预案就被各级政府、各个部门重视起来，但在发生群体性事件以及重大安全事故时，“应急预案”往往面临执行难、效率低的窘境。

### 反思城市地下管网建设

事故再度引发网民对城市地下管网公共安全风险的担忧。新浪财经评论认为，政府明知地下有管道却依旧大拆大建，管道公司知道管道千疮百孔却不去及时整改，突发环境事件应急明明有预案却不去执行，正是这些疏忽和漠视使地下管道变得脆弱。网民“王牧笛”说，地上工程光鲜亮丽，歌舞升平，地下管网乱七八糟，隐患重重。网民“风儿”说，现在一些地下管网就像“定时炸弹”，生活没有安全感。

### 质疑青岛当地媒体不作为

有网民质疑青岛当地媒体不作为，呼吁反思中国式灾难报道。网民“晓钧乐园”说，发生如此惨烈的事故，青岛的主要报纸未发任何消息，仍是歌舞升平景象，这是新闻界的丑闻。网民“夜间列车”说，此事故是一场灾难，对一些家庭更是灭顶之灾。此时需要做的是救人，是致哀，是调查，是反思，是追责，是整改。然而，当地一些媒体唱赞歌式的报道，矫揉造作，令人徒生反感。



## □各方处置：高级别响应

### 青岛市

#### 坦承地下管网存在安全隐患

事故发生后，青岛市、区政府领导及开发区公安、消防等多部门赶赴现场。

2013 年 11 月 23 日晚 7 时，事故新闻发布会在青岛市黄岛举行，青岛市政府副秘书长郭继山在发布会上坦承，黄岛中石化管道爆燃区域地下管线错综复杂，在燃爆作用下，有的管线已经变形，个别管线出现破裂现象。据中石化监测结果，黄岛地下管线仍有危险点存在。

#### 青岛市委书记道歉

11 月 25 日晚，青岛市委书记李群，青岛市委副书记、市长张新起深入安置区，走访了解群众的安置和生活情况。李群对受到事故影响的群众说：“我代表市委、市政府向你们道歉。”

当晚，黄岛发布微博称，警方已控制中石化相关人员七人，青岛经济技术开发区相关人员二人。

#### 泄漏段线永久停用

11 月 27 日，事故处置现场指挥部决定：东黄输油管道黄岛泄漏段线永久停用；秦皇岛路、刘公岛路现有全部石油和化工管线迁至北部辽河路化工专用通道；刘公岛路至入海口段排洪暗渠改建为生态休闲景观明渠，具体方案将按规定公示，征求广大市民意见。

### 党中央、国务院

#### 中央领导作出批示

事故发生后，党中央、国务院高度重视，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席

习近平立即作出重要指示，要求山东省和有关方面组织力量，及时排除险情，千方百计搜救失踪受伤人员，并查明事故原因，总结事故教训，落实安全生产责任，强化安全生产措施，坚决杜绝此类事故。

中共中央政治局常委、国务院总理李克强作出批示，要求全力搜救失踪受伤人员，深入排除控制危险源，妥善做好各项善后工作。加强检查督查，严格落实安全生产责任。

### **习近平总书记赴青岛**

11月24日下午，习近平总书记专程赴青岛，看望事故伤员，听取处置汇报，并且再次强调，认真汲取教训，注重举一反三，落实安全生产责任，彻底排除隐患，坚决杜绝此类事故。

### **“十分严重的责任事故”**

11月25日上午，国务院事故调查组全体会议在青岛召开。调查组组长、国家安全监管总局局长杨栋梁指出，这次事故损失惨重，暴露出的突出问题是，输油管道与城市排水管网规划布置不合理；安全生产责任不落实，对输油管道疏于管理，造成原油泄漏；泄漏后的应急处置不当，未按规定采取设置警戒区、封闭道路、通知疏散人员等预防性措施。这是一起十分严重的责任事故。

### **中石化**

#### **董事长道歉**

11月23日，中石化董事长傅成玉就事故道歉。傅成玉在现场说，“看到事故给青岛人民生命和财产造成巨大损失，万分痛心。向逝者深深哀悼，向伤者、家属们深切慰问，并向青岛人民和全国人民致歉。将全力以赴、不惜一切代价做好抢险救灾和善后工作，配合国务院事故调查组查出事故原因。”

### **“将对所有油气管线彻查”**

11月25日，中石化总裁、副总经理李春光就事故致歉。他表示，将对所有油气管线进行彻查。

### **管道储运公司领导被停职**

11月27日，中石化宣布，鉴于管道储运公司党委书记田以民、管道储运分公司总经理钱建华在“11·22”事故中负有直接领导责任，集团党组决定二人停职检查。

## 举行哀悼仪式

11 月 28 日上午 10 点 33 分，中石化总部及所属 100 多家企业在各地同时举行哀悼仪式，百万员工悼念事故遇难者，并将 11 月 22 日定为中石化安全生产警示日，以缅怀逝者，警醒后人。

## 承担赔偿责任

2014 年 1 月 12 日，中石化公告指出，该事故造成直接经济损失 7.5172 亿元人民币，中石化将承担其相应赔偿责任。

## □后续发展：48 名责任人被给予纪律处分

2014 年 1 月 9 日，国务院对事故调查处理报告作出批复，同意国务院事故调查组的调查处理结果，认定是一起特别重大责任事故；同意对 48 名责任人分别给予纪律处分，对涉嫌犯罪的 15 名责任人移送司法机关依法追究法律责任。

2014 年 1 月 11 日，国务院调查报告在国家安全监管总局网站全文发布。调查报告指出，除现场处置人员违规操作直接导致爆炸发生外，隐患排查整治不彻底、应急处置不力、规划建设混乱等都是重要原因。

## 【点评】

输油管道发生破裂后，相关方面明显低估了事故危害，未能及时启动应急预案，也未能有效公布信息，部门之间缺乏沟通合作，使得小事故变成大事故，造成巨大伤亡和损失。事故之初的不当处理成为民众质疑的焦点。可见，提高舆情预测、预判及预警意识，防患于未然，是舆情处置工作的第一步，不容小觑。

爆炸事故发生后，立即引发普遍关注，从中央到地方政府部门都高度重视，从伤员救治到事故原因调查，再到责任追究，不仅有效处置了事故，也有效消解了很多负面舆论。对事故及时而有效的处置，对防止次生舆情的出现起到了很好的作用，同时也增强了民众对政府的信心，缓解了民众因灾害而产生的恐惧心理。

在信息发布方面，除通过新闻发布会、报纸、电视等传统媒体，也利用了微博、网站等新媒体，主动公开事故信息。但从事故发生到第一次新闻发布会的召开，历时近 12 小时，回应速度不足。从媒体利用来看，忽视了本地传统媒体的作用，本地媒体未及时发声，加之唱赞歌式的报道方式引起民众反感与质疑。对于舆论质疑，政府未能及时回应，也未能通过新媒体和民众有效互动，难以有效引导舆论正向发展。



爆炸事故作为一起特别重大责任事故，不仅造成了重大人员伤亡和财产损失，同时暴露出生产管理中的重大安全隐患，使民众的关注焦点从事故本身转到城市地下管网建设问题。要从根本上平息舆情，消解民众的负面情绪，仅仅采取“头痛医头，脚痛医脚”的方法显然行不通。中石化表示将对所有油气管线进行彻查，一定程度上缓解了民众的担忧情绪，但城市地下管网混乱的问题，仍未从根本上解决，给类似舆情留下了伏笔。

（沈阳，清华大学新闻与传播学院教授）

## “4·10”兰州自来水苯超标事件：切忌自我制造热点

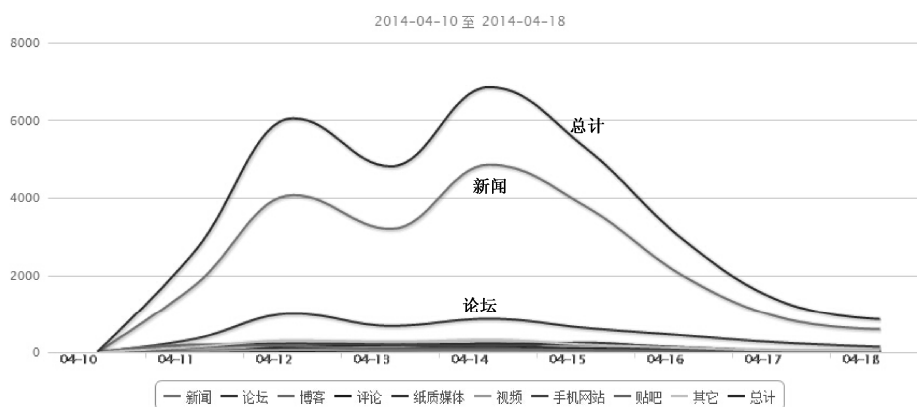
时间：2014年4月10日

地点：甘肃省兰州市

□事件发生：兰州威立雅水务集团公司检测出苯超标

2014年4月11日，据甘肃省兰州威立雅水务集团公司的水质检测分析显示，4月10日17时出厂水苯含量高达118微克/升，4月10日22时自流沟（自来水一分厂与二分厂之间中间段）苯含量为170微克/升，4月11日凌晨2时检测值为200微克/升，均远超出国家限值的10微克/升。

□媒体报道：追踪事件处置进展 质疑当地瞒报



“4·10”兰州自来水苯超标事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2014年4月11日11时许，新华网报道称，兰州市威立雅水务集团公司出厂水苯严重超标，引发其他网站转载。

4月11日当天，中新网发布的图片报道《兰州自来水苯含量超标：局部停水市民抢购矿泉水》显示，部分超市的饮用水被市民抢购一空。

当天，甘肃省政府和兰州市开始处置事件。人民网报道称，经甘肃省环保厅环境监测站监测，兰州自来水苯超标主要原因系水厂泵房实施清洗作业所致。该报道被大量转载。

4月11日晚，兰州市官方称，黄河疑似被大量工业苯污染，由此导致出厂水及自流

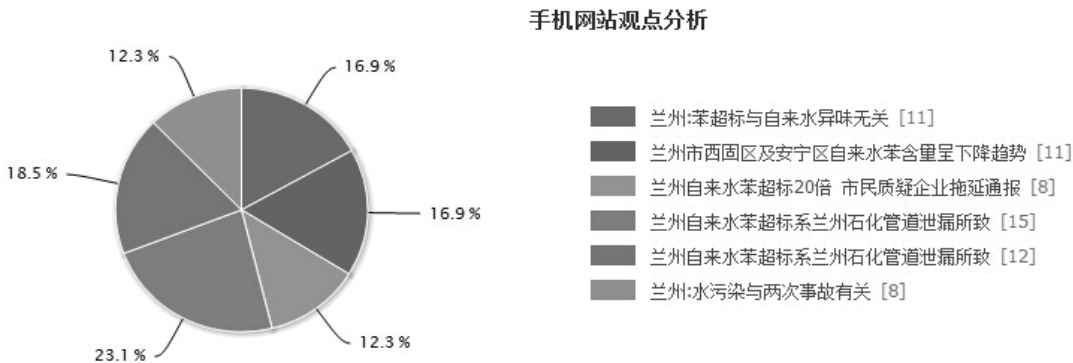
沟水样中苯含量严重超标。4 月 12 日，《中国经营报》发文《兰州自来水苯超标直指中石油 倒逼兰州石化搬迁》，质疑是兰州石化导致水污染。

4 月 12 日，新华网报道称，造成自来水苯超标的原因已经查明，系兰州石化一条管道发生原油泄漏，污染了供水企业的自流沟所致。

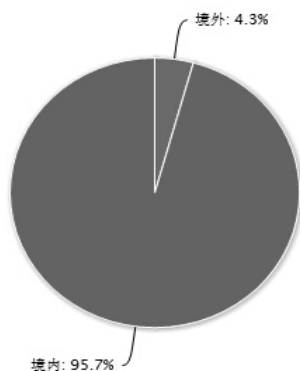
此后，媒体对当地在苯超标后 18 个小时才披露相关信息提出质疑。有媒体报道称，“其实今年 3 月，兰州就曾出现自来水大范围异味。尽管供水和有关部门很早就获知了消息，却未及时公布。”根据兰州网 2014 年 3 月 9 日报道，兰州市政府曾下发报告指出：检测水质符合国家安全饮用标准。报道还提到对无中生有、造谣的相关人员进行了查处。

标题	时间	转发数
兰州自来水厂泵房苯含量上升系清洗作业所致	2014-04-11	351
兰州水务公司昨日下午即已发现出厂水苯超标	2014-04-11	300
兰州自来水苯含量超标市民抢购矿泉水	2014-04-11	255
兰州回应自来水苯超标：未来 24 小时不宜饮用	2014-04-11	200
兰州自来水被测出苯含量超标 20 倍 市民抢购矿泉水	2014-04-11	136
兰州水厂称检出苯超标纯属偶然:本应半年后再测	2014-04-11	1123
兰州水污染:自来水苯超标 超市矿泉水遭市民争相抢购	2014-04-11	218
兰州自来水苯严重超标 两月内两发事故	2014-04-11	231
兰州城区应对“水危机” 12 日中午恢复正常供水	2014-04-11	181
兰州自来水苯超标直指中石油 倒逼兰州石化搬迁	2014-04-12	418
兰州第二水源建设迫在眉睫	2014-04-12	127
兰州官方：水污染与两次历史事故遗留有关	2014-04-13	147
兰州水污染事件追踪：事发自来水厂被化工厂包围	2014-04-14	158
兰州五市民起诉水厂被驳回 法院称不具备资格	2014-04-16	129

“4·10”兰州自来水苯超标事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



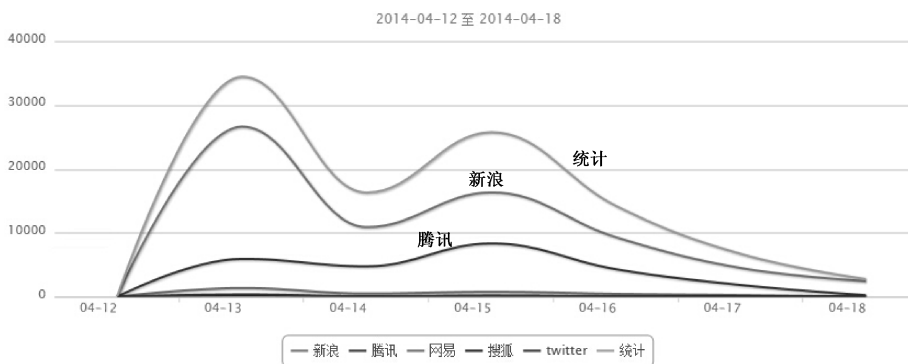
“4·10”兰州自来水苯超标事件移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“4·10”兰州自来水苯超标事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：质疑当地瞒报 呼吁确保用水安全

事件引网民高度关注，截至2014年4月18日，各大微博的相关信息总计224,160条。



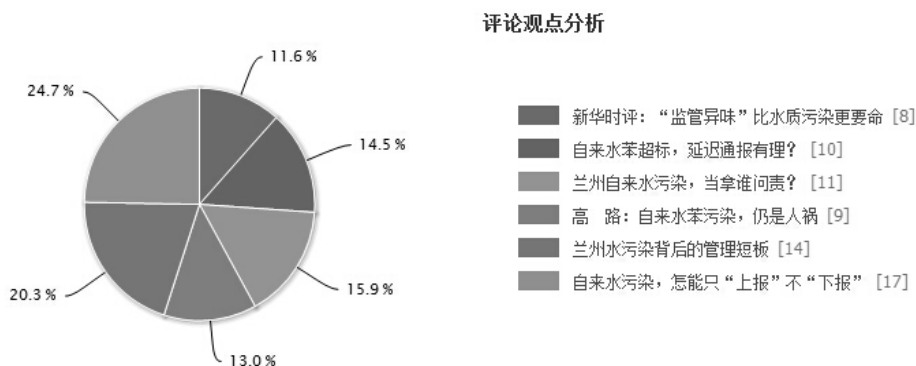
“4·10”兰州自来水苯超标事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民猜测该事故存在“瞒报”。网民“禹海君”说，公众对这样的公共事件无疑是有知情权和监督权的，政府有责任进行信息公开。网民“GRF 王曙”说，兰州水污染实情延迟通报，相信不会是恶意所致，但可以看出政府对公共危机事件处理仍囿于传统理念、机制、方法，如内紧外松、层层请示、磋商通气、确定口径、缺乏担当等。

网民对于外资、民营资本是否威胁水务安全、影响水价水质看法不一，但普遍认为，如何兼顾发展和公益将是未来需要解决的主要问题。网民“独立学者杜建国”说，威立雅水务来到中国，既没带来技术、资金，也没带来先进管理经验，它带来的只有节节高升的水价与接连不断的事故。腾讯《今日话题》称，公营机构并不天然就为民着想，私营企业也不见得只会攫取利润，只要有合格的监管部门，把水务行业交给国企还是外企，并不重要。

网民认为，涉事各方间责任扯皮和监管缺位是水污染事件屡屡发生的重要原因，应切实明确政府与企业的责任划分，完善监管措施。评论员杨禹说，兰州水污染事件，污染源

来自国企中石油，城市水务运营方是外企威立雅。看来安全生产最重要的不是所有制因素，而是管理水平、责任心等等。网民“杨于泽”说，兰州自来水苯超标既已发生，当地政府部门及其官员失职，理应被依法问责。不妨借此打造一个规范案例，明确类似供水事故发生后，地方政府及其领导责任在哪里，失职之后应当承担哪些责任。



“4·10”兰州自来水苯超标事件热门评论

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：动态发布信息

### 兰州市

#### 成立应急处置领导小组

事件发生后，兰州市成立应急处置领导小组，启动公共突发事件应急机制，协调六个应急小组分头开展应急处置工作。

#### 向市民表达歉意

2014年4月11日下午，兰州市政府举行新闻发布会称，兰州主城区自来水未受大影响，但不建议市民24小时内饮用，政府将每两个小时向市民公布一次检查结果。兰州市市长袁占亭在发布会上称，预计到4月12日中午，可以完全恢复正常供水，并呼吁各生产厂家和经营网点，不要借此哄抬矿泉水价格。袁占亭代表市委市政府向广大市民深表歉意，并保证给大家一个交代，请大家放心。

#### “没有任何隐瞒”

针对“瞒报”质疑，兰州市委书记虞海燕表示，官方对此次事件，没有任何隐瞒。

#### “苯超标原因已查明”

4月12日上午，兰州市政府召开视频会议称，造成自来水苯超标的原因已经查明，

系中国石油天然气公司兰州石化分公司一条管道发生原油泄漏，污染了供水企业的自流沟所致。泄漏点已经确认，施工人员仍在进行挖掘作业。

4 月 14 日，兰州市发布通告称，7 时始，兰州四区全部解除应急措施，全市自来水恢复正常供水。

### **“坚决防止类似事件再次发生”**

4 月 15 日，兰州市政府新闻办召开第五次新闻发布会，新闻办主任王柠坦承：兰州供水项目是 2006 年引进的外资合作项目，合资后确实存在监管不够到位的问题，也暴露出城市管理上的一些薄弱环节，对此，兰州市政府将深刻吸取教训，完善体制机制，依法依规加强监管，坚决防止类似事件再次发生。

### **将建立完善应急体制**

4 月 18 日上午，兰州市委书记虞海燕主持召开兰州市委常委扩大会议。会议决定兰州市将建立完善科学有效的应急体制，确保遇到突发事件能够高效、灵活、快速反应和处置。会议要求一旦发生突发事件，各级各单位应急反应要快，第一时间向兰州市委、市政府应急办报告，同时向主管部门上报，不能因层层上报耽误应急处置时间。

## **甘肃省**

### **省领导作出批示**

接到报告后，甘肃省省委书记王三运、省长刘伟平做出批示，要求迅速启动公共突发事件的相关预案，查明原因，有效应对。

### **“每小时向社会公布一次检测结果”**

4 月 11 日 20 时，甘肃省省长刘伟平主持召开省政府第二次专题会议。会议要求加快水质检测，从 4 月 12 日 9 时开始，每小时向社会公布一次检测结果。甘肃省商务厅、省工信委等部门要指导帮助兰州市政府紧急调运瓶装安全水源，确保各居民小区、学校、医院等重点供水区域供应不断档。

### **成立城区供水指导小组**

4 月 12 日，甘肃省人民政府成立兰州市城区供水苯超标事件指导小组。

### **威立雅水务（集团）公司**

### **否认事件存在延报**

在 4 月 14 日下午召开的发布会上，兰州威立雅水务（集团）公司副总经理闫晓涛否

认此次水污染事件存在延报。闫晓涛称，全分析 106 项检测是一个较长的过程。公司在确定水质受到污染后立即启动应急预案，成立应急工作领导小组，并同时向市建设局、市卫生局、市国资委、市环保局进行了汇报。

### 董事长鞠躬道歉

4 月 22 日下午 3 点，兰州威立雅水务(集团)公司通报了事件中采取的应急措施。发布会上，董事长姚昕就此次事件给市民带来的不便鞠躬道歉，并向市民、媒体和有关各方在此次事件中的理解支持鞠躬致谢。

### 中石化

#### 以政府部门的最终调查为准

4 月 13 日，兰州石化相关负责人表示，被污染的自流沟区域内并无兰州石化的石油管道。“说我们原油泄漏，我们下面就没有原油管道，至于报道上说有油污，这就不知是什么原因了。”政府部门对此正在调查，以政府部门的最终调查为准。

### □后续发展：20 名责任人受到党纪政纪处理

6 月 12 日下午，兰州市政府新闻办公室公布事件调查结果。调查组认定，这次事件为供水安全责任事件。兰州市政府、兰州威立雅水务公司、兰州石化公司等 9 个单位被问责，20 名责任人受到党纪政纪处理。兰州市副市长严志坚对事件负有领导责任，给予行政警告处分。

### 【点评】

面对网民的质疑和指责，兰州市政府、威立雅公司的回应在一定程度上缓解了人们的焦虑，但却因反应迟钝、缺乏透明，不仅未能平息舆论，反而招致更强烈的不满。例如，在“何时发现苯超标”这一问题上，有关部门的说法共有三种：2014 年 4 月 10 日 17 时、4 月 10 日 23 时、4 月 11 日。不仅如此，苯含量也出现“跳水”，4 月 10 日 17 时对出厂水的检测数据是苯含量高达 118 微克/升，到了 4 月 11 日新闻发布会，这一数据降到 78 微克/升。围绕水污染的原因，官方说法也几乎“一天一变、一天一个新版本”。舆情处置切忌自我制造热点，否则政府即便疲于奔命也只能获得差评，面对突发公共安全事件，只有公开透明才能赢得信任。

化工管道跟生活管道的规划痼疾，对于轻微事故和隐患先兆的漠视，政府部门和涉事企业的责任推诿，共同造成了这次公共危机。值得注意的是，这起事件

只是我国脆弱的用水安全环境的一个缩影。据监察部统计，近 10 年来我国水污染事件高发，水污染事故近几年每年都在 1700 起以上。每发生一次影响较大的事故，各方都会反思一次，然而面对那些没有曝光的却实际存在的水污染，一些地方甚至不愿意承认。我国早在 2012 年 7 月 1 日就实行了生活饮用水新标准，这个有 106 项指标的水质标准与欧盟水质标准基本持平。但是这一标准仅起到引导的作用，由于没有强制实施，中国城镇自来水水质距达标依然路途遥远。面对这一残酷的现实，水污染的系统性治理迫在眉睫。

（新华网舆情分析师霍晶莹）



## 第十章

# 食品药品安全：从“谈虎色变”到社会共治

“问题胶囊”事件

广州“镉大米”事件

恒天然乳粉肉毒杆菌乌龙事件

康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件

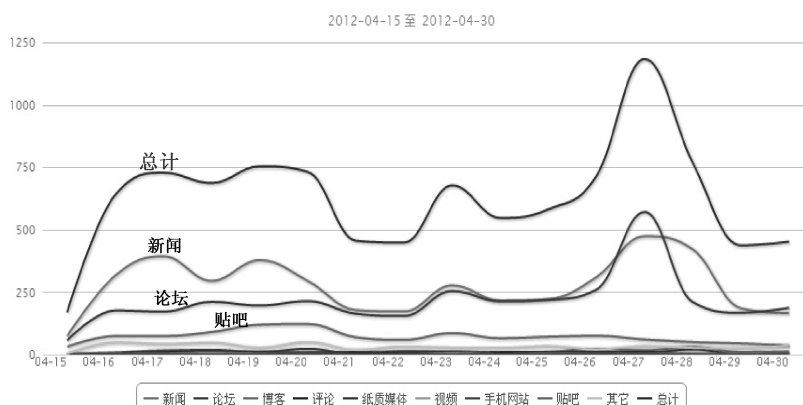
## “问题胶囊”事件：产品质量事件的联动处置

时间：2012 年 4 月 15 日

□事件发生：央视曝光厂商用工业明胶制作药用胶囊

2012 年 4 月 15 日，央视《每周质量报告》曝光，河北等地厂商用皮革废料熬制成工业明胶，卖给浙江绍兴新昌一些企业制成药用胶囊，最终流入药品企业，涉及 9 家药厂的 13 个批次药品所用胶囊重金属铬超标。

□媒体报道：谴责监管不力 关注相关部门的处置



“问题胶囊”事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2012 年 4 月 16 日，《北京日报》、《大河报》等多家媒体对央视《每周质量报告》的节目做了整理报道，《羊城晚报》刊发题为“废料制胶囊药企卖毒药 三种毒胶囊或流入广东”的报道。当天，媒体评论也开始大量出现，评论内容多集中于谴责相关部门监管不力。

4 月 17 日，人民网报道《国家食品药品监督管理局：尽快公布“毒胶囊”调查结果》。

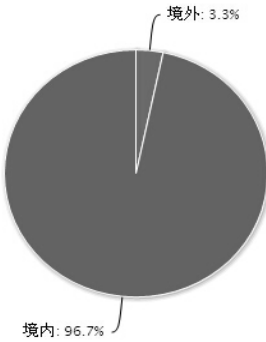
4 月 18 日，中国广播网报道《卫生部部长陈竺回应铬含量超标胶囊事件》，《证券时报》刊发《江西弋阳毒胶囊事件涉案董事长被刑拘》。

4 月 19 日，中国经济网刊发《国家食药监局“问题胶囊”抽检结果：最高超标 70 多倍》，《21 世纪经济报道》刊发《公安部已抓获 53 名毒胶囊犯罪嫌疑人》。

4 月 21 日，媒体评论内容由单纯对监管缺位的谴责向建言善后处理转变，如《华商报》评论《“毒胶囊”之后 受害者的权益如何弥补》等。

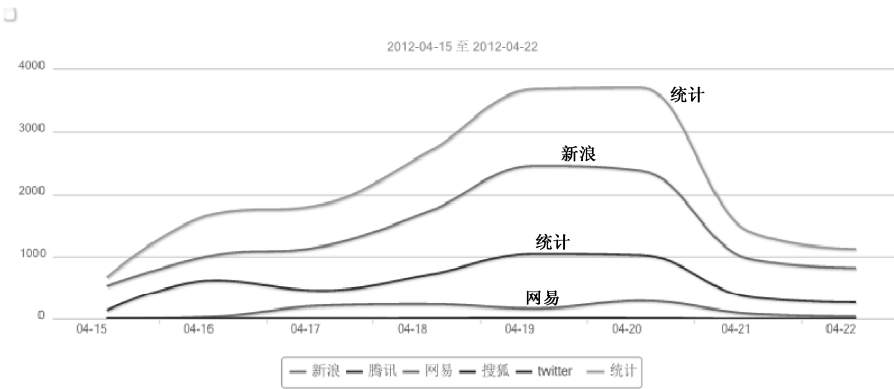
标题	时间	转发数
[每周质量报告]胶囊里的秘密	2012-04-15	56
药用胶囊厂用皮革废料所生产明胶作原料	2012-04-15	20
13 胶囊涉用皮革明胶停售停用 最多超 90 多倍	2012-04-16	30
热门聚焦：修正药业等药用胶囊铬超标	2012-04-16	150
13 种药用胶囊涉嫌铬超标停售	2012-04-16	27
“毒胶囊”涉事企业仍有多家未宣布召回产品	2012-04-17	37
孙红雷，别“潜伏”了网友喊你出来道歉	2012-04-22	19
胶囊行业提价一触即发 下游药厂遭遇阵痛	2012-04-26	21
浙江新昌两家胶囊厂复工 药监部门派驻厂监督员	2012-04-27	20
药监局：药用明胶胶囊和胶囊剂药品要批批检验	2012-04-27	26
消费者状告问题胶囊药企 索 5000 元精神损失费	2012-04-28	28
药监局：严禁企业购买非药用明胶用于胶囊生产	2012-04-28	31
食药监总局责成相关部门依法从重从快处理违法企业	2012-04-30	20

“问题胶囊”事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“问题胶囊”事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：反思“毒胶囊”横行原因



“问题胶囊”事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 谴责不法企业

网民认为，制造“毒胶囊”的企业丧尽天良，中国食品药品行业混乱状况令人痛心。网民“超级敌手”说，现在的企业，为了赚钱什么事情都做得出来，丧尽天良。网民“振华的微博”说，中国的食品药品行业可谓“步步惊心”，不管是监管部门还是企业经营都无章法。

### 反思食品药品监管模式

网民认为，食品药品监管存在标准混乱、不作为、多头管理等问题，应对监管部门进行问责。《南方都市报》评论说，负责“毒胶囊”药品监管的部门存在严重不作为现象。网民“徐凌中”说，中国食品药品安全监管链条长、多头管理，造成了监管真空。一项有近两万名网民参与的微博投票结果显示，73.0%的网民认为责任在监管部门。

### 希望检查其他领域

网民认为，工业明胶也有可能被用于其他领域，相关部门应对其他领域也进行检查。网民“春花求实”说，明胶使用的领域很宽泛，比如肉冻、果冻、糖果、香肠、粉丝等，对这些领域同样需要坚决检查。网民“刘洋”说，相关部门应举一反三，否则难免按下葫芦浮起瓢。

### 希望严查渎职犯罪

网民认为，“毒胶囊”事件或涉及公职人员渎职和受贿，纪检和检察机关应当仔细调查。网民“杨涛”说，如果地方药监、质监、工商、公安等行政执法部门不是渎职、失职，很难想象这些胶囊厂能如此肆无忌惮，纪检和检察机关应当仔细调查。

媒体	评论文章
华商报	“毒胶囊”之后 受害者的权益如何弥补
华西都市报	问题胶囊事件，到底该如何收尾？
光明网	问题胶囊事件：药监局应引咎担责以告示众
东南网	“问题胶囊”事件呼唤药品精细化监管
新华社	守法是企业的底线

“问题胶囊”事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：严查原料来源 严打“毒胶囊”犯罪

#### 国家食药监局

#### 相关产品暂停销售和使用

2012 年 4 月 16 日，国家食药监局发出紧急通知，要求对 13 个药用空心胶囊产品暂停销售和使用，并表示已责成相关省食药监局对媒体报道情况开展监督检查和产品检验，

并派员赴现场进行督查。

### 责令企业召回检验不合格药品

4月19日，国家食药监局公布第一批抽检结果，被央视曝光的9家企业共有23个批次产品使用的胶囊铬含量超过国家药典委员会规定的限量标准。这9家企业分别是：修正药业、通化金马药业、通化盛和药业、通化颐生药业、长春海外制药集团、吉林省辉南天宇药业、丹东市通远药业、青海省格拉丹东药业和四川蜀中制药。国家食药监局对不合格胶囊采取停售、查封等措施，责令上述企业立即召回检验不合格批次药品。

### 部署药用胶囊质量安全专项检查

4月20日，国家食药监局召开电视电话会议，全面部署药用胶囊质量安全专项检查行动，重点检查原料来源，严防将工业明胶用于药用胶囊生产，严防铬超标药用胶囊进入药品生产企业，严防用铬超标药用胶囊生产的药品流入市场。

## 公安部

### 严查、严打“毒胶囊”犯罪

事件被曝光后，公安部部署河北、浙江、江西、山东等地公安机关介入侦查，同有关部门开展查处工作。

4月19日，公安部召开视频会议，部署全国公安机关积极配合有关部门严密排查、严厉打击“毒胶囊”犯罪。截至20日，各地公安机关立案6起，抓获犯罪嫌疑人53名，查封工业明胶和胶囊生产厂家10个，现场查扣涉案工业明胶230余吨。

## 卫生部

### 要求医疗机构配合召回问题药品

4月18日，卫生部部长陈竺表示，药物胶囊的重金属限量早就有标准。2010年的药典就有规定，药典既是标准又是法律，所以我们要依法严加管理。

4月21日，卫生部发布公告，要求各级医疗机构配合药监部门，召回所有胶囊铬超标批次的药品。

## 9家铬超标药厂

### 态度不诚恳遭质疑

“毒胶囊”事件曝光后，涉嫌“涉毒”的9家药企中，有企业为自己辩护，也有企业保持沉默，却无一家企业就事件向消费者公开道歉，引来消费者不满。先是修正药业官网被黑，之后青海格拉丹东药业和通化金马药业的官方网站也相继被黑。

在被曝光的药企中，最为消费者熟悉的的就是修正药业，但修正药业董事长修涑贵在接

受《羊城晚报》记者采访时极力否认央视曝光的产品是修正药业的产品。“央视曝光的产品只能说是标识‘修正’的，并不能说就是修正生产的，因为并没有经过厂家的确认。”该回应引网民反感。

4月19日，修正药业通过官网发布“关于疑似铬超标羚羊感冒胶囊处理进程的通告”，称已经召回199件疑似铬超标羚羊感冒胶囊，对公众表示歉意。

## 最高人民检察院

### 深挖事件背后的职务犯罪

4月25日，最高人民检察院表示，最高检渎职侵权检察厅有关负责人已带领两个工作组分赴河北、浙江等地，听取当地“问题胶囊”事件蔓延和发展情况，并与当地检察机关共同研究介入事件调查，开展深挖事件背后执法监管人员渎职等职务犯罪工作。

### □后续发展：76名责任官员受到处理

2012年8月3日，国家食药监局表示，铬超标胶囊剂药品市场清理已经完成，涉及6省市的76名相关责任官员受到处理，其中厅级干部7人、处级干部24人、科级及科级以下干部45人。

## 【点评】

“工业明胶”和“药用胶囊”，从命名上就可以看出用途截然不同。然而，两者却被曝光是一个东西，加上影响力之巨的央视平台，该事件成为舆论场的焦点也就顺理成章。加上近年来各类食品药品事件时有发生，一场声势浩大的网民讨伐也就在所难免，执法、监管等环节的问题，其间的腐败行为等，均成为网民的“吐槽点”。

事发后，由于涉及多个地区，国家食药监局、公安部、卫生部等先后采取措施，反应之快、级别之高，从舆情处置的角度看值得称道，体现了各部门对该问题的重视，但也从侧面佐证了该问题的严重性。就药物胶囊的重金属限量，卫生部部长陈竺表示“早就有标准”。这一“早就有”的标准为何得不到切实的执行？且不说以往的食药问题，单从此次事件涉及人群之广、涉及地区之多、涉及级别之高的情况，类似问题显然不是个案，而是一种普遍性存在。

作为该事件最为核心的责任主体，涉事企业的回应及处置得当与否势必影响网民的舆论倾向，同时也影响着整个网络舆论的生态。在事实没有查清楚之前，一些药企采取回避甚至辩解的姿态，无疑进一步加剧了网民对企业的“恶意推定”，无助于缓解网民的安全焦虑。对此，有关部门也应该将其作为整个事件善后的重要组成部分。

（新华网舆情分析师李向帅）

# 广州“镉大米”事件：“挤牙膏”式信息公开不可取

时间：2013 年 5 月 16 日

地点：广东省广州市

## □事件发生：广州大米抽检超四成镉超标

2013 年 5 月 16 日，广东省广州市食药监局网站公布了第一季度餐饮食品抽验结果，44.4%的大米及米制品抽检产品被检出镉超标。对此，广州市食药监局表示，不便透露被检出镉超标大米的品牌。此消息引发公众质疑，媒体也穷追不舍，该局最终在 5 月 18 日公布 8 个批次的不合格品牌，其中 6 批次问题大米全部来自湖南。

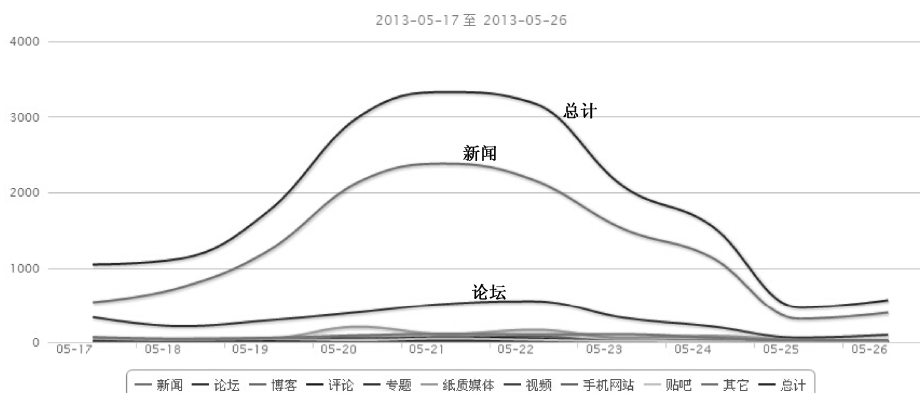
## □媒体报道：问题大米品牌、产地土壤污染成为关注点

2013 年 5 月 17 日，《南方都市报》对大米抽检情况进行了报道，并称“广州食药监局负责人表示，只公布数据，暂不便公布具体名单。”报道引起媒体广泛关注，凤凰网、中国网、新浪、腾讯等媒体纷纷进行转载。

5 月 18 日，中央电视台《东方时空》栏目报道了“毒大米”事件，并强调广州方面有责任公布涉事大米品牌及生产厂家。18 日晚，广州市食药监局公布不合格米及米制品的生产厂家及品牌情况，但仍未公开产品流向及查获数量。

5 月 21 日开始，事件焦点从广东转移到了问题大米的产地湖南，媒体对土壤污染问题得不到官方回应一事表示不满。

5 月 27 日，湖南方面在接受《南方日报》采访时首次作出回应，报道量再次走高。

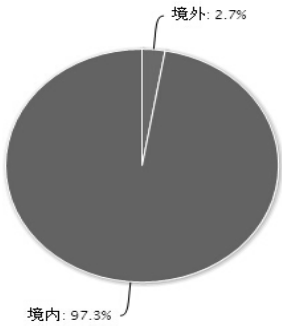


广州“镉大米”事件报道走势图

来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
广州抽检大米 44%镉超标 称暂不便公布具体名单	2013-05-17	412
广东：不公布镉超标大米名单因抽样范围窄	2013-05-18	219
抽检大米 44.4%重金属镉超标 什么牌子？流向哪里？	2013-05-18	289
食品安全信息公开为何“躲猫猫”？	2013-05-18	159
湖南称大米镉超标可能系肥料带入	2013-05-18	265
“镉米”来了，我们怎么办？	2013-05-19	468
关注大米 广州公布八批次镉超标大米 五批来自湖南	2013-05-19	137
广州未公布镉超标大米流向 被指充当保护伞	2013-05-19	227
湖南通报镉超标大米情况 责令问题企业停业整顿	2013-05-21	226
广东全省排查大米多数合格 公开镉超标批次详情	2013-05-21	135
广东排查大米多数合格 公开 31 批次镉超标米详情	2013-05-21	168
第二批镉大米公布 超标最高近 6 倍	2013-05-23	237

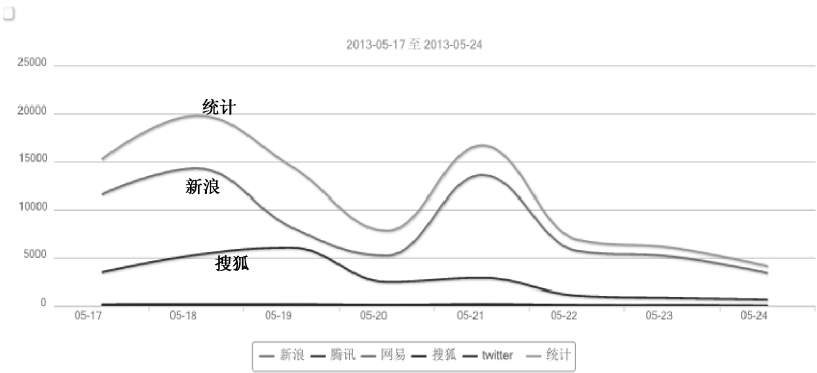
广州“镉大米”事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



广州“镉大米”事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：要求公开抽检结果 质疑监管机构不健全

事件发生后，网民纷纷关注。截至 2013 年 5 月 24 日，各大微博平台的相关数据总计约 90,978 条。



广州“镉大米”事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

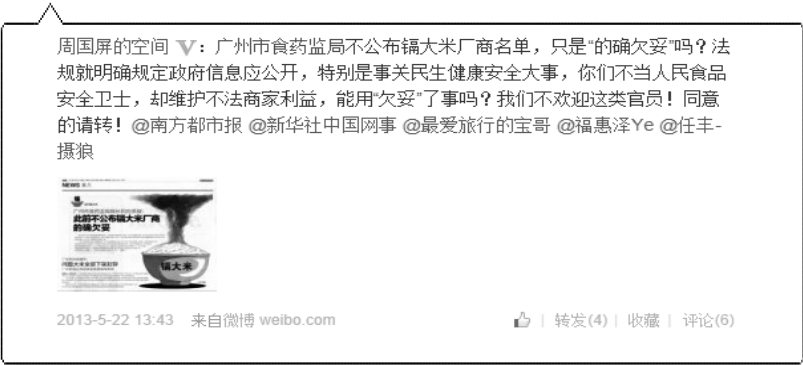


网民质疑广州食药监局的做法，认为应该公布问题大米全部信息，严惩企业，追责渎职官员。

部分网民对食品安全状况感到担忧。网民“罗琳”说，相关部门没有交代这些镉大米来自何地，以后还有可能在饭店吃到。广州餐饮协会也表示，广州食药监局要讲清楚这次的报告数据具体是怎么得出来的？抽查了哪些地方？不要以偏概全，如果大家都不敢出来吃饭，会伤害到整个餐饮行业。

网民呼吁健全政府监管机制，认为规范的食品安全信息公开机制及职能部门失职渎职问责机制已不可或缺。

还有一些网民认为，政府从之前的不方便公布，到一天后名单出炉，充分证明了公布名单很方便，请有关部门不要为一己私利充当不法企业的保护伞。



网民对事件的评论 来源：新浪微博

媒体	评论文章
南方都市报	“镉米事件”仅掀开冰山一角
重庆日报	守住“镉”线 让群众吃上放心米
南方日报	“镉大米”敲响环境安全警钟
中国新闻网	“镉大米”引发农业污染思考 不能只让农民买单
经济参考报	杜绝镉大米须落实溯源管理

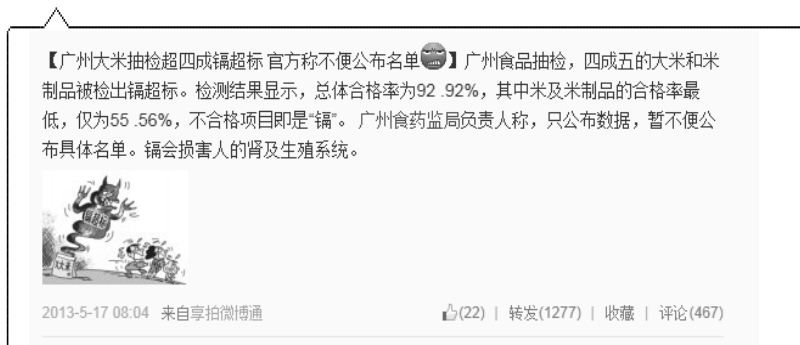
广州“镉大米”事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测系统

□各方处置：在舆论倒逼之下一步步公开监测结果

广州市食药监局

“不便透露相关品牌”

2013年5月16日，广州市食药监局表示，不便透露被检出镉超标大米的品牌。



《南方日报》关于官方不便公布名单的报道 来源：新浪微博

### 公布四家使用单位

在广州市民和媒体的要求下，5月17日晚，广州市食药监局公布了四家被检米及米制品镉超标的使用单位及其镉含量，但没有公布不合格米及米制品的品牌及生产厂家。理由是抽样量较少、抽样范围较窄，只代表局部、个别的餐饮单位米和米制品抽检情况，不代表广州市整体情况。

### 公布生产厂家及品牌情况

经历了一天的舆论拷问之后，5月18日晚，广州市食药监局公布了不合格米及米制品的生产厂家及品牌情况。但未公开产品流向及查获数量。

在这次公布的抽查结果中，除了米及米制品之外，年糕类、油炸小食品、熟肉制品、食用油、餐饮具、辣椒干及辣椒粉等6类被检不合格产品的品牌、生产厂家、使用单位在其抽检公告中均未公布。广州食药监局表示，已对问题大米及米制品采取控制措施，禁止使用。

### 广州市政府

#### 问题大米全部下架封存

针对镉大米问题，广州市市长陈建华召开专题会议研究并决定，对已经查明的問題大米全部下架封存并处理。

#### “将强化日常监管制度”

广州市副市长贡儿珍表示，下一步将强化日常监管制度，落实溯源监管。广州市范围内米和米制品必须出具镉的检测合格报告，才能上架经营或使用。监督职能部门要完善各项监管制度，监督食品生产经营单位落实进货查验、索证索票和台账登记制度，确保来源清晰、可追溯。

## 广东省食安办

### 公开 20 批次镉超标大米名单

广东省食安办 5 月 21 日深夜发布通报，公开了省质监局抽检出的 11 批次镉超标大米名单，省工商局抽检出的 20 批次镉超标大米名单。

### 公开 31 批次镉超标大米名单

5 月 23 日，广东省食安办公开 31 批次镉超标大米名单。专家表示，土壤镉污染是造成农产品镉超标的主要原因。公众的关注点转向了土壤污染问题。

### 公开 120 批次镉超标大米

5 月 23 日晚，广东省食安办继续公布调查结果：在 2013 年的抽检中，发现了 120 批次镉超标大米，其中由湖南厂家生产的多达 68 批次，涉事厂家来自湖南 14 个市州中的 8 个。

## 湖南省

### 将有问题批次产品召回和下柜

湖南攸县官方向媒体通报：攸县大同桥镇大板米业 3 个批次抽检不合格；攸县高和夏生大米厂 1 个批次抽检不合格；攸县石羊塘田星大米厂 1 个批次不合格。攸县要求涉事米厂在规定时间内将有问题批次产品召回和下柜，并责令存在问题的厂家停业整顿。

### 进行专门检查

5 月 26 日，湖南省食安办回应媒体，称对近期曝光的生产企业、加工单位进行了专门检查，已经对库存粮食加强了监测，切实把住了粮食流向市场的“出口关”。

### □后续发展：调查结果迟迟未出 湖南早稻销售受影响

2013 年 7 月 31 日，《北方新报》报道称，湖南对“镉大米”调查多月，始终没有公布调查结论，甚至在 6 月中旬仍然在广东东莞检测出湖南运来的大米镉超标。湖南方面“无视”媒体的一再追问。

报道称，因受到“镉大米”事件的影响，今年湖南早稻增产不增收，粮食销不出去，呈现出“无价无市”的局面。

## 【点评】

随着经济社会的快速发展，公众对食品安全风险与环境健康风险格外担忧，因为这两种风险具有极强的不确定性和难以控制性。政府应就食品安全风险和环境健康风险与社会公众形成良好的沟通、交流机制，满足公众的知情需求，回应公众的质疑，并采取积极、有效的行动，最大限度地降低、消除风险。

在广州的“镉大米”事件中，广州食药监局网站公布了大米及米制品出现严重镉超标的消息。这本来是公开公共安全信息、满足社会知情权的正当举措。但是，其发布的信息没有透露产品的品牌，引起社会不满。迫于舆论压力，广州食药监局公布了产品生产厂家及品牌，但对产品和流向有所保留。这再次引发公众对政府的不满。甚至有人怀疑：政府与不法企业沆瀣一气。这告诉人们，政府信息公开要全面、及时，不能采取“挤牙膏”式的方式，否则就会激起社会公众更大的质疑。

信息公开要以公开为原则、不公开为例外。只要不涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私，信息均应公开。也许，广州食药监局害怕公开全部信息会引发社会恐慌，故而采取“犹抱琵琶半遮面”式的信息发布方式。但是，从案例中，我们可以看到：广东省食安办在 5 月 23 日持续通报了全部信息后，广州并没有出现严重社会恐慌。这表明，广州市食药局的担心是多余的。公众如果有所恐慌，也是因为信息不完全、不透明。

5 月 23 日后，由于专家表态与引导，社会舆论关注的焦点从食品安全风险转向环境健康风险，即镉超标大米的产地湖南的环境污染。由于湖南省未能及时公布相关调查结果，引发消费者对湖南大米安全性的担忧，导致湖南早稻滞销。该事件警示政府，在危机情境下，不能采取“鸵鸟战略”，而应该及时、积极回应社会公众的质疑，全面公开相关信息，有利于避免社会恐慌、有效引导社会舆论。

（王宏伟，中国人民大学公共管理学院国家安全研究中心主任）

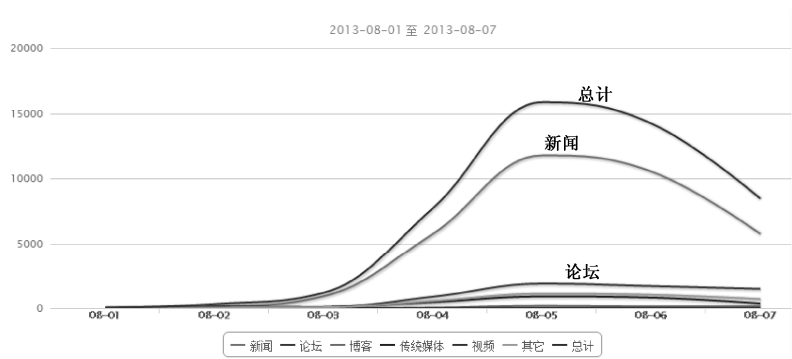
# 恒天然乳粉肉毒杆菌乌龙事件：检测错误造成的雪崩效应

时间：2013 年 8 月 3 日

□事件发生：新西兰恒天然集团声明称产品查出肉毒杆菌

2013 年 8 月 3 日，新西兰恒天然集团声明，新西兰本地一家工厂 2012 年 5 月生产的 3 批次、共 38 吨浓缩乳清蛋白中含有肉毒杆菌。恒天然集团已于 8 月 2 日对包括 4 家中国企业在内的 8 家客户发出提醒。这 4 家企业是：杭州娃哈哈保健食品公司、杭州娃哈哈进出口公司、上海市糖业烟酒公司 and 多美滋婴幼儿食品公司。

□媒体报道：密切跟踪事件处置进展



恒天然肉毒杆菌污染事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 8 月 2 日，恒天然自曝“毒奶粉”的消息一出，舆论哗然。传统媒体纷纷跟进报道，门户网站连续几日都将该事件的最新进展放在新闻网页显著位置，网民也通过新闻跟帖、微博、微信等发表自己的看法。

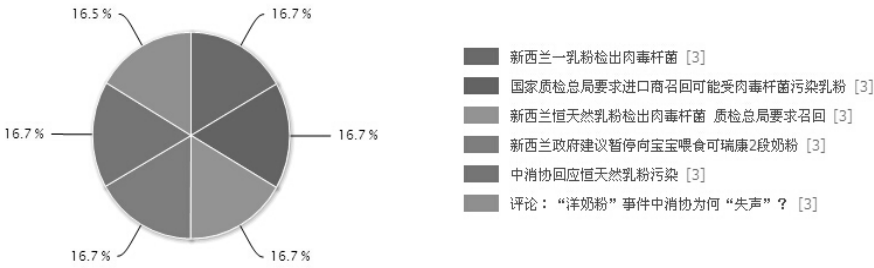
标题	时间	转发数
质检总局要求进口商召回或受肉毒杆菌污染乳粉	2013-08-03	167
新西兰恒天然乳粉被检出肉毒杆菌 将被召回	2013-08-03	71
乳品巨头恒天然产品检出肉毒杆菌	2013-08-03	61
新西兰政府建议暂停向宝宝喂食可瑞康 2 段奶粉	2013-08-03	49
新西兰乳粉现肉毒杆菌 涉及 3 个中国客户	2013-08-03	47

恒天然肉毒杆菌污染事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

续表

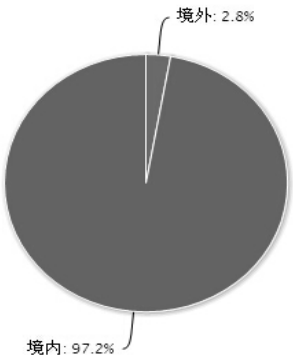
标题	时间	转发数
国家质检总局紧急要求新西兰处理污染乳粉	2013-08-03	47
新西兰一乳粉检出肉毒杆菌质检总局要求召回	2013-08-03	36
中国消费者协会谴责新西兰进口乳粉污染事件	2013-08-09	66
新西兰农场主联盟主席向“中国消费者”道歉	2013-08-09	44
官方回应乳制品污染事件 尚未收到有人不适病例	2013-08-09	40
中消协回应：企业不得随意设置召回门槛	2013-08-09	73
洋奶粉也靠不住了？奶爸奶妈各种纠结！	2013-08-09	24
国家食药监局：尚未接到食用可疑奶粉不适报告	2013-08-09	25
恒天然董事长首度露面道歉 宣布将进行独立调查	2013-08-09	38

手机网站观点分析



恒天然肉毒杆菌污染事件移动媒体报道

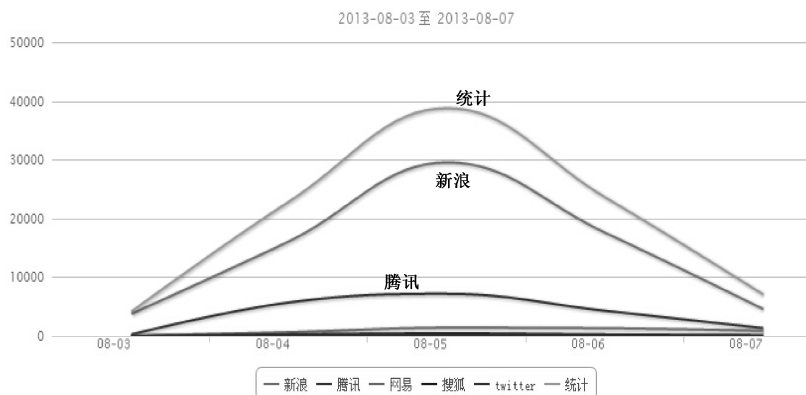
来源：新华网网络舆情监测分析系统



恒天然肉毒杆菌污染事件境内外报道量

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：洋奶粉问题走入公众视野



恒天然肉毒杆菌污染事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 肯定监管部门的处置措施

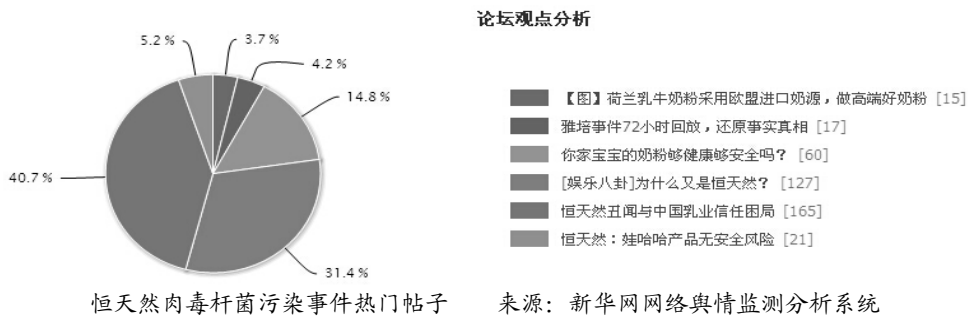
网民对此次事件中国家食药监总局的迅速反应给予积极评价。网民认为，相关部门第一时间站在公众的立场积极引导事件处理，对事件责任人进行追责。这种公开及时的处理方式，让老百姓感受到政府对民生问题的重视。

### 质疑问题奶粉入境检测

网民认为，恒天然自曝“家丑”，一定程度上反衬了国内监管部门的失职。《信息时报》评论说，这些问题产品都是企业自检或新西兰国家相关机构检测而出，而我们的进口检验机构，怎么就没有检查出来呢？是不是我们的国家检验机构，对国外产品也像当年对三鹿奶粉一样实施了免检，或者是检测手段过于落后？中评网认为，问题“洋奶粉”屡屡成功闯关，它们如何大摇大摆地迈进国门，相关部门有没有玩忽职守，有没有纵容，这些问题最该追问。

### 反思进口乳源监管

部分网民认为，由于存在地域差别，国内质检部门对外国企业的监管鞭长莫及。中国网援引专家观点说，国家职能部门对进口乳源的监管尚达不到对国内乳业的监管水平。在美国等国家，涉及食品安全问题，如果造成严重后果，会有动辄上亿美元的惩罚性赔偿，相关责任人还很有可能因此入狱。但在我国这方面的法律还是空白。



## □各方处置：监管部门高效处置 恒天然和雅培处置失当

### 我国监管部门

#### 高效处置

2013 年 8 月 3 日，国家食药监局发出紧急通知，要求上海市、浙江省的食药监局会同质量技术监督局，立即开展对新西兰浓缩乳清蛋白粉肉毒杆菌问题的调查。

8 月 4 日上午，国家食药监局约谈涉事企业，要求尽快查明情况、分析原因，迅速采取措施，立即停止销售并召回用问题原料加工的全部食品。

8 月 4 日晚，国家质检总局发布“新西兰可瑞康 2 款婴儿配方乳粉暂不应食用”的消费警示。

8 月 4 日，上海市质监部门查实，多美滋相关奶粉流入市场达 420.188 吨。上海质监部门全部封存多美滋公司现场涉及问题乳粉的原料及成品，并要求公司立即启动召回程序。

8 月 5 日晚，质检总局称，接到新西兰驻华使馆通报，恒天然集团为雅培（上海）生产的两批次婴幼儿配方奶粉存在被肉毒杆菌污染的风险。质检总局已要求雅培公司履行主体责任，召回相关产品。

8 月 7 日，上海食安办副主任顾振华表示，多美滋 14 个批次可能受肉毒杆菌污染，上海市场已经基本召回完毕。

### 消费者协会

#### 谴责涉事企业 监督产品召回

8 月 9 日，中国消费者协会对新西兰进口乳粉出现如此严重的食品安全事件表示谴责和遗憾。消协还表示，正密切关注事态发展，并将对正在实施问题产品召回的企业进行监督；召回企业应向消费者明确告知召回产品的批号、召回的途径、联络方式、赔偿标准等，不得随意设置召回门槛；消费者一旦发现购买的产品属于被召回之列，应马上停止使用，并可依法向相关部门举报、申诉、投诉。



## 企业

### 四家中国企业作出声明

8月4日，4家涉事中国企业相继做出声明和回应。上海、广州等多个城市的部分卖场和超市开始下架“毒奶粉”和饮品。

### 恒天然新闻发布会措辞失当

8月5日，恒天然举行新闻发布会，首席执行官 Theo Spierings 代表公司致歉。Spierings 同时保证，所有受到影响的产品已经开展了召回行动，“48 小时之后，我们可以百分百确定，所有问题都会得到控制。”

有媒体在此后致电多个受影响的品牌企业，没有一家表示已在 48 小时内实现了全部召回，于是恒天然遭网民嘲讽。



媒体发文称恒天然的承诺为“空头支票” 来源：重庆晨报

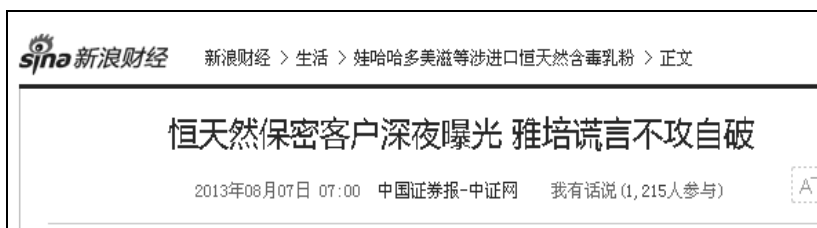
针对为何公司在 3 月份发现问题，却直到 7 月才通报的质疑，Theo Spierings 解释说，公司在发现问题时未能确认有哪些病菌，继续调查直到 7 月底才确认为肉毒杆菌。

### 雅培公司否认是“保密客户”

Theo Spierings 还称，还有一家受到影响的“保密客户”，暂不曝光他们的信息。

有媒体怀疑雅培公司是这家“保密客户”，对此，雅培公司公关负责人予以否认。在官方声明中，雅培公司解释称，有 2 个批次奶粉在恒天然集团包装线实施包装，因该生产线在使用有问题原料后未经彻底清洁即开始包装雅培产品，导致可能存在食品安全风险。

8月6日深夜，《中国证券报》记者向恒天然集团追问唯一一家未曝光的客户是谁，该公司公关负责人通过短信回复“雅培”。该负责人称，恒天然集团之所以一直为这位客户隐瞒，是因为曾与其签署了保密协议。在得到对方同意之前，恒天然集团对外透露信息将造成违约。



媒体称雅培为“保密客户” 来源：新浪

## 可口可乐公司召回产品

8月5日，可口可乐公司确认25公斤问题乳清蛋白均用于3月5日批号末尾为DGF6的菠萝口味果粒奶优的生产。对此，相关负责人表示，“我们所有产品都是安全的，召回只为消费者放心。”

## 新西兰政府

### 高度重视

新西兰初级产业部2013年8月3日发表声明，建议新西兰父母暂停为6个月以上宝宝喂食“可瑞康”牌2段婴儿配方奶粉。

新西兰总理约翰·基对恒天然公司提出严厉批评，指责其隐瞒报告时间。他还宣布，政府将成立一个部长级调查委员会彻查事件。

8月13日，约翰·基称，将于晚些时候访华，以个人名义就事件向中国消费者道歉。

### □后续发展

## 调查表明乳粉肉毒杆菌污染是“乌龙事件”

2013年8月28日，新西兰初级产业部在网站上发表声明称，对先前涉嫌污染的恒天然浓缩乳清蛋白粉的检测结果呈阴性，并未检出肉毒杆菌和肉毒素，而只检出没有毒素的生孢梭菌，不会对人体产生任何危害。

## 恒天然因误报面临系列诉讼和赔偿

2013年10月29日，由恒天然集团董事会委托成立的独立调查委员会公布对该乌龙事件的调查报告。报告称，这次风波并非由单一事件或个人造成。恒天然集团对一些关键决定缺乏高层监管，对事态升级的应对不够迅速，对可能受影响产品的追踪也不及时。

2014年1月，法国食品公司达能宣布，终止与恒天然集团之间的乳制品原料供应合同，并将把恒天然集团告上新西兰高等法院，同时要求恒天然集团赔偿损失。

2014年3月，新西兰初级产业部宣布，将对恒天然发起控告，指出恒天然违反动物

产品法案的四项违规裁定。

2014年4月，新西兰惠灵顿地区法院作出裁决，责令恒天然缴纳30万新西兰元的罚款（约合159.12万元人民币）。对于罚款的主要原因，法官Peter Hobbs表示，主要是新西兰在高品质、安全乳制品上的形象因事件遭到动摇，新西兰食品安全监管程序的整体信心同样受到打击。

### 乌龙事件影响深远 相关产品元气大伤

2014年5月26日，多美滋婴幼儿食品有限公司总经理包博睿向媒体表示，恒天然事件对多美滋造成了很大影响，多美滋的销量出现大幅下滑。“在此之后多美滋经历了很困难的时期，我们需要两三年时间才能恢复到恒天然事件前水平”。

2014年8月29日，中国农业新闻网有文章说，恒天然肉毒杆菌“乌龙”事件已过去整整一年，在这一年里，全球奶源格局已然发生改变：恒天然作为全球奶粉原料商霸主的影响力正在减弱，欧洲乳企则乘势崛起。乳业专家王丁棉表示，今年澳大利亚及欧盟的大包粉进口量出现明显增长，这些增长都来源于恒天然丢失的份额，“预计恒天然完全恢复元气还需要两年时间”。

### 【点评】

新西兰政府方面对恒天然事件的回应有许多可圈可点之处：首先，高级官员亲自出马，不仅表现出对事件的足够重视，也体现出新西兰政府勇于担责的精神。其次，开展自查自纠并将处理进程透明化，加速了市场信心的恢复。最后，表现出对各国市场“一视同仁”的态度，有助于增强消费者对新西兰品牌监管的信心。对于新西兰政府的三次回应，舆论基本倾向好评。

我国政府的舆情处置较为成功。其一，迅速反应、高调处置，树立了负责、高效的形象。其二，坚决要求涉事企业召回问题产品，稳定了消费者的信心，同时培养了企业的自主召回意识。如国家行政学院副教授胡颖廉所说，政府、企业、媒体、消费者在不断的互动过程中，最终会形成鼓励企业主动召回的结果。

该事件最终被证明是“乌龙事件”，恒天然检测错误。该事件不仅影响了恒天然的发展，也对新西兰奶产品乃至整个欧洲奶出口都造成了不良影响。对此，我国政府和企业都应引以为鉴。

（新华网舆情分析师和菊梅）

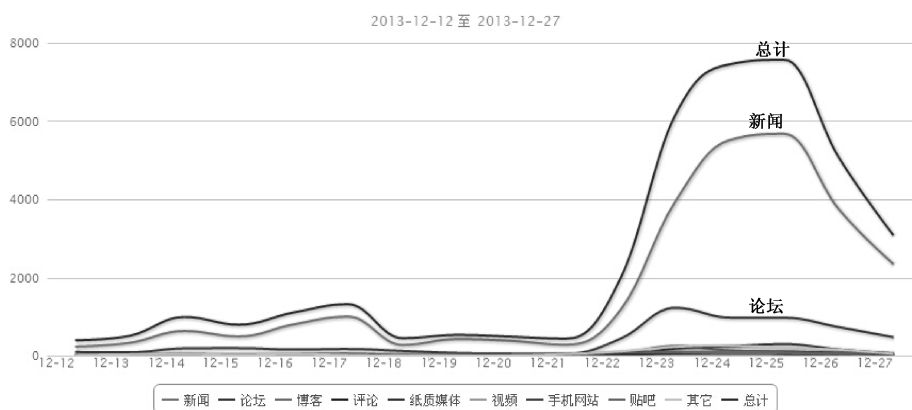
## 康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件：警惕“夸大报道”

时间：2013 年 12 月 12 日

□事件发生：媒体曝婴儿注射乙肝疫苗后出意外

2013 年 12 月 12 日,《长沙晚报》报道称,湖南省三名婴儿注射乙肝疫苗后出意外,二名死亡。疫苗生产厂家是深圳某生物制品股份有限公司。常宁市疾控、卫生、公安等部门已经介入事件调查。湖南省疾控中心已成立专家组调查此事。

□媒体报道：爆料各地“疑似病例” 呼吁加强疫苗安全



康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件报道走势图 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 12 月 12 日,《长沙晚报》的报道被大量转载。

12 月 13 日,新华网、央视新闻、财新网等报道称,疫苗厂商为深圳康泰生物制品股份有限公司。湖南省暂停使用该公司批号为 C201207088 和 C201207090 的重组乙型肝炎疫苗。

12 月 15 日,《南方都市报》报道称,涉事两批疫苗约 15 万人份,即约 45 万支,已全部追溯到去向。

12 月 16 日,深圳市药监局发布涉事疫苗“流向情况”通报。涉事企业也对事件予以回应,称“致死原因缘于偶合症”。这些情况经媒体报道后,该事件出现第一个舆论高峰。

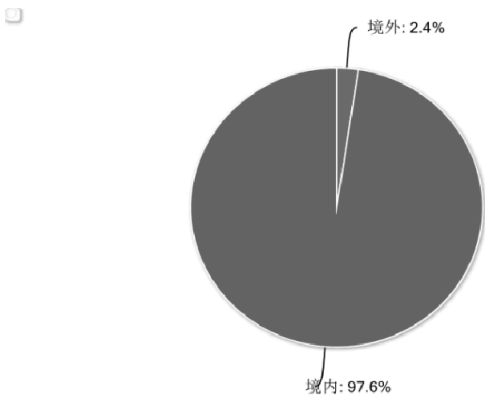
12 月 21 日,深圳市卫人委通报深圳一名新生儿涉嫌乙肝疫苗致死。12 月 23 日,《南

方都市报》披露“11 月至今，广东中山、江门、深圳、梅州等地先后发生 4 例疑似接种深圳康泰重组乙型肝炎疫苗后死亡病例”。12 月 24 日，《成都商报》消息称，12 月 23 日四川眉山一幼婴疑似接种天坛生物疫苗死亡。

这些报道推动整个事件的热度持续攀升。新华社发文三问事件。《人民日报》刊发评论《守住国产疫苗的安全“红线”》。

标题	时间	转发数
湖南 2 名婴儿注射乙肝疫苗后死亡	2013-12-12	752
湖南三名婴儿注射乙肝疫苗后出现意外 2 名已死亡	2013-12-12	652
涉事批次疫苗均获发合格证	2013-12-12	404
婴儿接种乙肝疫苗死亡 调查称未发现疫苗有质量问题	2013-12-13	1046
“死亡疫苗”公司停产杜伟民已举家移民加拿大	2013-12-13	712
涉湖南婴儿防疫接种不幸死亡事件的疫苗被暂停使用	2013-12-13	315
专家呼吁勿盲目停止接种乙肝疫苗 医院完善应急机制	2013-12-13	260
广东疾控中心否认一名男童死因为乙肝疫苗	2013-12-16	273
康泰生物否认湖南婴儿死亡与疫苗有关	2013-12-16	196
康泰涉婴儿死亡疫苗 45 万支 全部去向已经查明	2013-12-16	4677
4 名婴儿注射乙肝疫苗后死亡 生产企业：偶发事例	2013-12-22	193
（疫苗）江苏山东跟进采购天坛生物乙肝疫苗	2013-12-23	284
疑似乙肝疫苗致死增至 11 例 天坛生物大连汉信卷入	2013-12-24	264

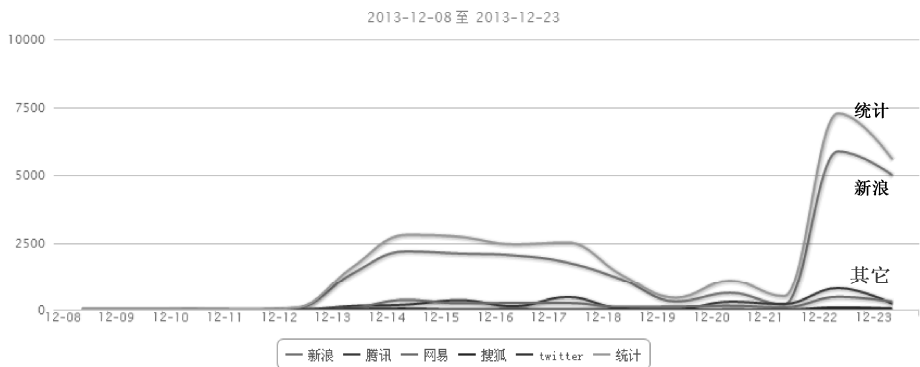
康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民议论：有罪推定疫苗“致死”呼吁加强疫苗安全

各地不断曝出疑似疫苗致婴儿死亡病例，引网民广泛关注。截至 2013 年 12 月 27 日，各大微博平台的相关信息达 120,501 条。

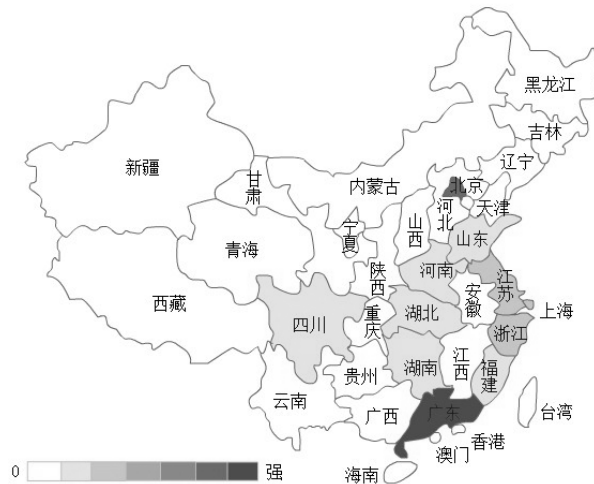


康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件微博走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 疫苗安全遭遇信任危机

网民“张阳”说，疫苗本是防范疾病所用，现在却成为“致命利器”。一些已注射疫苗的消费者表示“不知所措”，希望相关部门能给予建议。网民“海达郝老师”说，家里孩子刚打了一针，压力山大啊，这后面打还是不打？已打了的怎么办？

博主地区分布图



康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件微博分布 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### 要求严肃查处涉事企业

网民持续关注事件进展。一位新浪网民说，现在最重要的是药品召回，并对全部批次的药品重新检测。网民“我爱么么叨叨”说，没有保护伞，企业敢做违法的事情吗？事件背后有没有钱权交易？网民“thinkorigin”说，违法成本低是各行业犯罪频发的根源，惟有有法可依、执法必严，社会才能在良序中前行。

媒体	评论文章
人民日报	安全责任感不能退化
法制日报	以新生命的名义追问疫苗安全性
光明网	对“问题疫苗”事件的重重追问
新京报	婴儿注射疫苗死亡，真相究竟如何
南方都市报	乙肝疫苗阴云：疫苗制度改革无法延宕

康泰乙肝疫苗涉嫌致婴儿死亡事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：反映迅速 多形式多渠道开展风险交流

### 湖南省

#### “疫苗储运接种符合规定”

2013年12月11日，湖南省卫生厅和湖南省疾控中心组织专家组调查此事。

12月16日，湖南省疾控中心通报称，3例病例发生地疾控机构、乡镇卫生院疫苗储存运输符合相关规定要求。接种单位均具备县级卫生行政部门颁发的《预防接种单位合格证》，接种人员均具有预防接种资质，接种操作过程符合《预防接种工作规范》相关要求。

### 国家部委

#### 暂停使用涉事公司疫苗

12月13日，国家食药监局暂停使用涉事批次乙肝疫苗。

12月20日，暂停使用涉事公司生产的全部批次重组乙肝疫苗。

12月24日下午，国家食药监局和国家卫计委就事件召开新闻通气会。央视报道，国家食药监局的调查小组已进驻涉事公司。

【疑似问题乙肝疫苗流向已全部掌握】国家食药监总局和卫生计生委刚刚通报，疑似造成婴儿死亡的深圳康泰生物制品股份有限公司乙肝疫苗在产品有效期内的共198批次44030686支，相关产品销售到27省（区、市）。深圳康泰所有批次乙肝疫苗已经控制。（记者@中国之声沈静文）



今天 14:05 来自360浏览器极速版 | 举报

👍(10) | 转发(32) | 收藏 | 评论(25)

“@中国之声”第一时间播发通气会消息 来源：新浪微博

### 深圳市

#### “获得合格证书”难释众疑

12月13日，深圳市药监局在官网通报产品流向，并称，尚未发现上述批次产品生产

过程中有违反药品 GMP 及不按照质量标准进行全项检验的行为。涉事两批次疫苗“均获得了中国食品药品检定研究院签发的生物制品批签发合格证”。

“签发合格证”回应引网民反感，网民认为具有合格证保证不了不出问题。网民“刘川”说，有合格证不代表没问题。网民“唉呦喂啊哦”说，检验合格的产品为什么会有问题？是本身标准就有问题，还是执行过程出现了问题？

12 月 20 日，深圳市药监局通报称，已“兵分两路（深圳康泰公司和市疾控中心）”落实国家食药监总局精神。“要求该公司立即暂停销售在库的全部批次重组乙肝疫苗产品，做好在库产品数量和已销售产品流向及使用情况的统计，并及时报告”。

12 月 23 日，深圳市药监局通报称，涉事公司生产的重组乙肝疫苗在库成品已全部暂停销售及发运工作。

## 康泰公司

### “缘于偶合症”遭质疑

12 月 16 日，康泰公司发出公报称，致死原因缘于偶合症，与疫苗无关。经自查，涉事两批号疫苗的生产储存、运输等环节均按国家规定进行，符合 GMP 要求。

对“缘于偶合症”之说，网民斥企业无良，呼吁追责到底。网民“萝卜卜”说，该企业没有责任感，大有逃避责任、听之任之的意思。网民“datuoo”说，人命关天，企业却当成了儿戏。你们的偶发事例，对于出事家庭却是毁灭性的灾难。网民“烽火练成”说，死那么多人了就不是偶发事件，绝对是在推脱责任。

12 月 21 日，康泰公司婉拒媒体采访，并称公司负责人已经前往北京配合有关部门作进一步调查。

## □后续发展

### 调查未发现涉事疫苗有质量问题 婴儿死亡与疫苗无关

2014 年 1 月 3 日，国家食药监总局、国家卫计委联合通报乙肝疫苗问题有关调查结果称，未发现康泰公司生产的乙肝疫苗存在质量问题；疑似因接种致死病例中，9 例已明确诊断与接种疫苗无关，其他 8 例初步诊断也与接种疫苗无关。

### 乙肝疫苗的社会信任危机难消除

2014 年 1 月 4 日，《京华时报》报道称，中国疾控中心免疫规划中心主任医师王华庆介绍，目前在 10 个省份开展相关监测，发现乙肝疫苗接种在这些地区下降 30%，其他国家免疫规划疫苗接种下降 15%，一些影响大的省份下降幅度更高。中国疾控中心调查了 701 名儿童家长，了解到有近 30%的家长对预防接种产生犹豫心理；另有 20%左右的家长不想带孩子去接种疫苗。

1 月 5 日，针对中国乙肝疫苗产生的社会信任危机，世界卫生组织（WHO）驻华代



表处官员表示：“中国政府所采取的调查程序，是符合世界卫生组织推荐的标准，对中国的乙肝疫苗（应该）抱有信心，这绝对是中国最成功的疫苗项目之一。”

## 【点评】

近年来，新媒体的兴起让这样或那样的风险曝光频次和传播面大幅提升。例如，2010年3月的山西“贴签疫苗”事件，客观上造成了部分公众对疫苗的不信任，冲击了国家免疫规划工作的正常开展；2013年6月，南都网一组题为《被疫苗残害的孩子们》的报道，受到舆论广泛关注，掀起一股反思热潮。在此舆论背景下，理解本次疫苗涉嫌致死事件的舆情发展态势，就颇为容易。

纵观整个事件的发生过程，微博和传统媒体协同互动，共同推动了整个事件的发展。特别是主流媒体及其官方微博，如新华社（新华网）、央视、《人民日报》，带动整个舆论场持续发酵。尽管婴儿死亡最终被证实与疫苗无关，但却实实在在围绕疫苗掀起了一场席卷全国的舆论风暴。政府相关部门、涉事企业、专家甚至媒体的表现都值得深思。

国家食药监局以及湖南、广东、贵州、深圳等地相关机构联动反应，在一定程度上满足了公众的知情权，缓解了公众的焦虑。但不可否认的是，网民仍存在众多疑虑。舆情处置不能“先做后说”，在回应的及时性和针对性上，监管部门仍有待提高。

作为涉事疫苗的厂家，康泰公司反应较慢，并在公众普遍“有罪推定”的情况下抛出“偶合症”一说，被舆论质疑“推卸责任”。“产品获合格证”在“婴儿死亡”面前亦显得苍白乏力，无助于消除网民的疑虑。第一时间表达诚恳姿态，切实配合监管部门查清真相，并勇于承担相应责任，才能为企业争取到舆论的谅解和理性对待。

事件凸显我国民众疫苗知识的匮乏，亟待专家解疑释惑。然而，专家权威解读如何让大众理解，是一个需要深思的问题。例如，个别专家的“理性应对”呼吁就因缺乏同理心而遭到舆论抨击。从舆情处置的技巧看，专家发声要理解网民的焦虑、困惑，将专业术语进行转化，同时做好与媒体的沟通，规避断章取义或误读。

值得注意的是，事件的发展与媒体夸大报道不无关系。在确认婴儿死亡与疫苗无关之后，媒体掀起一轮反思潮，并探求适度报道之道。中国新闻周刊网认为，被夸大的“疫苗危机”周期性发作，不仅伤害公众（尤其是儿童）的健康，也是对理性精神的破坏。新浪财经文章反思，乙肝疫苗事件真值得报道吗？它是如何通过编审人员的层层审核的？媒体和公众可以谨慎地质疑一切，但必须基于靠谱的逻辑而不是陷入胡乱猜测。《环球时报》认为，媒体有义务去提醒公众避免不必要的恐慌，尽可能呈现事情的客观面貌。误导公众的专业媒体人应该受到谴责。

（新华网舆情分析师何媛）



## 第十一章

### 交通事故：事故如何演变为事件

“5·26”深圳跑车飙车案

河南女司机撞人后遭围堵事件

“6·13”南宁群体性事件

## “5·26”深圳跑车飙车案：举证的重要性

**时间：**2012年5月26日

**地点：**广东省深圳市

**□事件发生：男子飙车致3人死 死者家属质疑“顶包”**

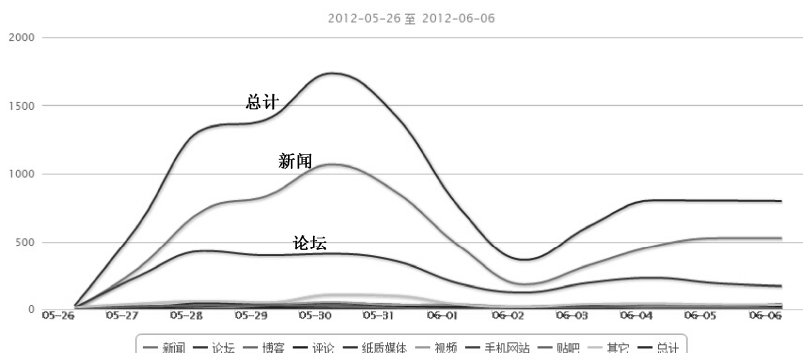
2012年5月26日凌晨3时许，侯某驾驶的粤B-G077R红色跑车，在深圳滨海大道由东往西方向行驶至侨城东路段，与同方向行驶的两辆出租车发生碰撞，造成其中一辆出租车起火，该车内3人当场死亡。

5月27日，有家属反映，根据手机拍摄到的照片，被拘留的“肇事司机”侯某疑为“顶包者”。此人的照片与他们在福田交警大队看到的肇事司机，不论是相貌还是个子“都完全不一样”。

有媒体报道称，事发后接诊的医生称，当时被送到医院的男子的门牙至少被撞断三颗，下巴有一条长长的裂口，医生为其做了缝合手术。手术做完后，医生要求他留院观察，但该男子声称有急事自行离开了医院。初步判断，被警方拘留的男子不是当晚前来就医的男性伤者。

6月1日，一段题为“‘目击者现场实拍’5·26深圳跑车飙车案现场视频”的视频在网络疯传。有网民表示，视频里听到一个女子惊恐的声音，说“不要跟警察说，不要说是我，不要说我是司机！”该视频引网民质疑司机是女性。

**□媒体报道：警方、死者家属、网民三方言论成议程**

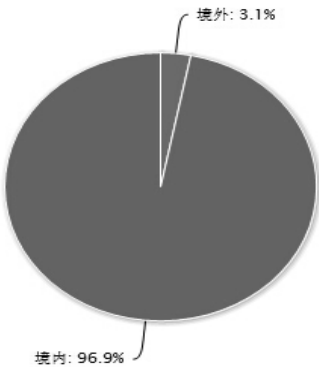


“5·26”深圳跑车飙车案报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
男子疑醉驾豪车狂飙致 3 死	2012-05-27	53
家属疑肇事司机被顶包	2012-05-27	90
深圳跑车飙车肇事致 3 人死亡 警方否认调包可能	2012-05-28	61
深圳通报飙车案称不存在顶包 死者家属质疑	2012-05-29	69
深圳飙车案富豪车主裸身证清白 监控被指造假	2012-05-29	93
深圳交警再开飙车案通报会 力证“未顶包”	2012-05-29	66
深圳跑车肇事案追踪 车主“亮相”身上无伤痕	2012-05-30	61
深圳警方称 DNA 证明飙车案未顶包 肇事者致歉	2012-05-31	58
“找到道路监控图片 驾车的正是侯某”	2012-06-01	99
深圳飙车案嫌犯开车照公布 家属称卖家当赔偿	2012-06-01	54
深圳警方：飙车案女子喊“别说我是司机”系误听	2012-06-03	167
深圳大学学生打车助飙车案肇事者离开被刑拘	2012-06-04	158
深圳大学澄清：接走飙车案肇事者的不是深大学生	2012-06-05	54
深圳 3 人死亡飙车案嫌犯涉危害公共安全罪被捕	2012-06-05	111

“5·26”深圳跑车飙车案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“5·26”深圳跑车飙车案境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：网民质疑警方结论 呼吁拿出证据

网民对深圳警方的调查结论持怀疑态度。2012 年 5 月 28 日，新浪微博用户“晶论坛”发起的一项有 4655 人参与的调查中，选择“被顶包”的占 96.2%，选择“没有被顶包”的占 1.1%，选择“无法判断，不下结论”的占 2.8%。

网民建议对相关责任人严肃问责。网民“zcawjh”说，相关人员对超速飙车治理不力，玩忽职守，应予撤职。网民“赖先生”说，“飙车党”害人害己，没有严格法律制裁，飙车行为无法杜绝，查飙车要像查酒驾一样。

媒体	评论文章
深圳特区报	“飙车入刑”刻不容缓
信息时报	汽车公民到底需要怎样的道德
齐鲁晚报	“深圳飙车案”不能只“听我说”
重庆晚报	深圳飙车顶包案只有对话才有真相
深圳晚报	依法严惩才能治“飙”治本
中国青年报	没有说服不了的公众，只有缺乏说服力的证据

“5·26”深圳跑车飙车案评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：召开四次新闻发布会 找证据证明司机未顶包

2012 年 5 月 27 日，深圳警方通报称，经对肇事嫌疑人侯某（男，29 岁，广西平南县人）血液酒精检测，属醉酒驾驶。粤 BH1Q78 号出租车上 2 名死者（乘客）身份也已确认。

#### 第一次新闻发布会

2012 年 5 月 28 日，深圳市交警部门举行新闻发布会称，警方调取的事发前酒吧、事发地点、华侨城医院、大梅沙游艇会等相关的视频显示，侯某确为当时的驾驶者，其驾车时处于严重醉酒状态，对车辆不能正常操控。

当天，交警部门还召开了死者家属协调会，会上交警给家属提供了医院监控录像，称医院缝针男子并非车祸司机，事故中不存在顶包行为。但死者家属对该解释并不满意，质疑警方提供的视频不是完整视频。其中一名受害者的舅舅说，“如果是医院的视频公布给家属看，为什么是手机拍的呢，这样中途可以删掉很多内容再重新组合，而且公布的视频分段时间明显差了一两分钟。”

网民在看了视频后也提出质疑。有网民认为，侯某在走上楼梯经过墙上一幅深色挂饰时，他的头部周围有明显的白色轮廓，似乎是 PS 的痕迹。

#### 第二次新闻发布会

5 月 29 日下午，深圳交警部门召开第二次新闻发布会，将侯某当晚与三女一起上车离开酒吧的视频、GT-R 红色跑车车主许某当晚活动视频、许某上身有无受伤的照片等证据向媒体公布，认为肇事者就是侯某，该事件中没有发生顶包行为。

然而，受害人家属依然提出异议，希望警方尽快公布 DNA 比对结果。

#### 第三次新闻发布会

5 月 30 日，深圳市交警部门第三次召开新闻发布会，展示了由深圳市物证检验鉴定中心出具的鉴定文书影像稿。文书显示，跑车安全气囊血迹、驾驶室侧门血迹均与侯某血

迹吻合，在车辆后排发现的血迹也与三位女性吻合，力证侯某非“顶包”。

#### 第四次新闻发布会

5月31日，深圳交警部门第四次召开新闻发布会介绍，找到一张肇事车辆于5月26日凌晨经过滨河路香蜜湖立交西行的图片，佐证了侯某的肇事者身份。

6月2日，深圳交警部门根据网民上传视频所提供的线索，找到了两名重要证人，粤B-215Z2牌红色出租车司机以及持灭火器参与灭火的蓝色出租车司机。红色出租车司机称，除了3名乘客外，现场没有其他人上过他的车，那名女乘客没有说过“不要告诉交警我是司机”之类的内容。蓝色出租车司机表示，经其证实，该视频系当时他所拉的一名外籍乘客用手机所摄录。福田交警找到该名外籍男士，该男子明确表示在当晚的拍摄过程中，他确实没有看到任何人由事故车辆跑到红色出租车内。

在质疑声音渐退后，舆论对深圳交警的各种赞誉之声开始纷至沓来。深圳大学传播学系副主任孙海峰认为，“5·26”事件中的交警表现，是舆论和公权互动，进而推动事件进展和信息公开的一个良好范本。

#### □后续发展

##### 网传飙车案跑车再次上路违章

2012年7月17日，网民“网眼八分斋”发帖称，肇事车辆6月27日继续超速违章。

面对质疑，深圳交警微博回应称，6月26日，福田交警大队对侯某依法作出处理，6月27日才录入电脑系统。

##### 肇事司机获刑15年

2013年10月12日，深圳飙车案在深圳中院一审宣判，肇事司机侯某以危害公共安全罪名获刑15年，剥夺政治权利5年。

#### 【点评】

现代网络媒体的发展极大地加速了信息的传播，加之公众自我意识逐渐增强，传统舆论场中声音一家独大的现象日趋消退。各种声音纷繁复杂，多种立场交互碰撞，网民对同一事件的反应也不尽相同，甚至真假善恶一时难辨，由此加剧了网络舆情危机事件处置的难度。

种种质疑之下，危机事件的当事方该如何向公众澄清问题化解危机？证据便

显得格外重要。深圳飙车撞人事件之所以给人留下深刻印象，不仅仅在于事件本身造成的影响，更在于深圳警方在事件中毫不吝惜公布证据的表现。在整个事件处理过程中，面对公众的尖锐质疑，深圳警方连续四次召开新闻发布会，连续调查出示有力证据，还原了事件真相。

在大量证据的佐证下，强势舆论逐渐平息。由此可见，对于诸多舆情危机来讲，公众看似不依不饶，缺乏理性，实则只为看到反映事件真实情况的证据，求得危机事件的本真。

（新华网舆情分析师徐延吉）



## 河南女司机撞人后遭围堵事件：舆情处置的“撕标签”法

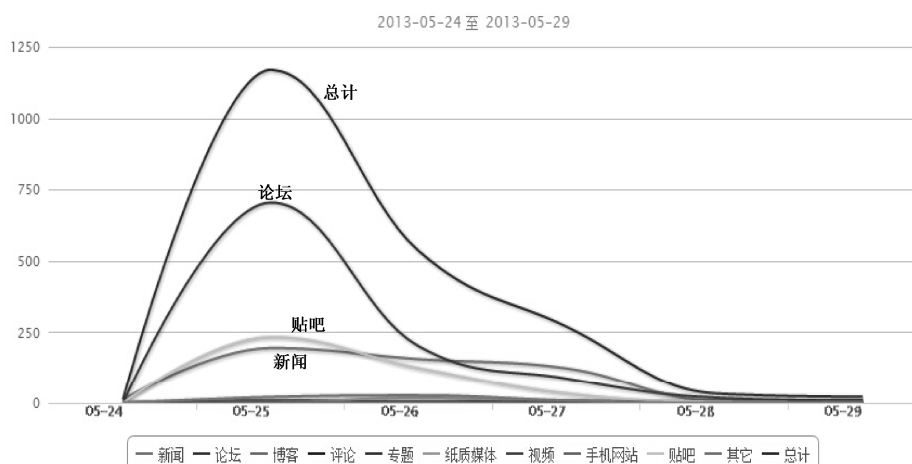
时间：2013 年 5 月 24 日

地点：河南省济源市

□事件发生：女司机撞人后骂人遭群众围堵

2013 年 5 月 24 日 18 时许，在河南省济源市宣化街西关小学门口，一女司机撞到学生后，对其辱骂并殴打孩子母亲，激起众怒，遭群众围堵。有市民还将其驾驶的广州本田汽车砸毁、掀翻。有群众称，女司机在撞人后扬言“我后台硬”。

□媒体报道：媒体以“钱多后台硬”作为标签进行报道



河南女司机撞人后遭围堵事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 5 月 25 日，大河网报道称，被撞学生母亲遭到女司机殴打，过路群众看下去，上前声讨，女司机扬言“知道我是谁吗，我后台硬着呢”。当围观市民说敢走砸你车时，女司机说道“砸吧，我钱多的是。”几句话引起市民愤怒，当警察赶到时，已有上百名市民围堵。肇事女司机见事情严重，便躲进警车中。愤怒的群众随后将肇事车辆掀翻。

大河网的报道被其他网络媒体以“‘有后台’女子撞女童后打人 市民围堵砸车”、“本田女撞女童 拒道歉称‘钱多后台硬’”等为题大量转载。

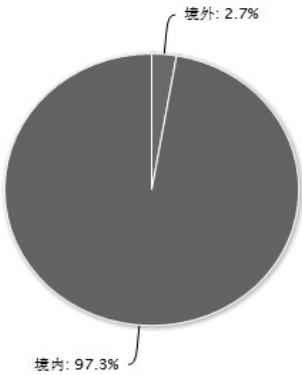
5 月 26 日，中国网采访肇事司机毕某。毕某称，在碰到小女孩后，因不理智呵斥了

小女孩一句“走路也不看路”，遂与她的父母产生争执。十多分钟后，在围观的好心阿姨的劝解下，毕某向对方赔礼道歉。就在双方即将达成赔偿协议时，有围观群众说，“不行，这事不能这样就了了”。毕某还称，她始终没有说过“知道我是谁吗，我后台硬着呢”、“砸吧，我钱多的是”之类的话，这都是虚构的。

当天，警方通报了事件调查和处置结果，引发媒体报道。

标题	时间	转发数
“有后台”女子撞女童后打人 市民围堵砸车	2013-05-25	120
本田女撞女童 拒道歉称“钱多后台硬”	2013-05-25	56
本田女闹市撞倒女童 拒道歉称“钱多后台硬”	2013-05-25	18
女司机撞女童后打人称后台硬 引发市民围堵砸车	2013-05-25	18
女司机撞女童后打人遭市民围堵 称“后台硬着呢”	2013-05-25	5
河南“后台硬”女子撞人又打人被拘	2013-05-26	11
女子撞人称后台硬辱骂殴打孩子母亲引众怒	2013-05-26	12
河南济源警方公布“钱多后台硬”女司机社会关系	2013-05-26	15

河南女司机撞人后遭围堵事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

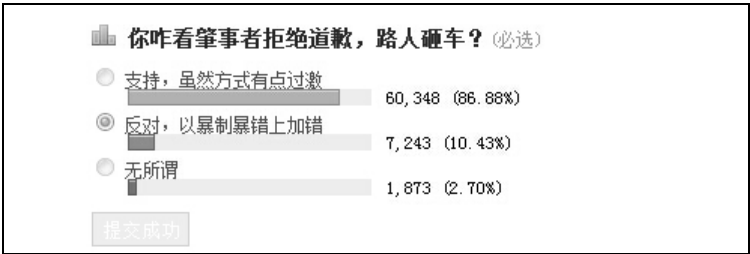


河南女司机撞人后遭围堵事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：“钱多后台硬”刺激网民仇官仇富情绪

扬言“钱多后台硬”引网民愤慨

听闻女司机撞人后扬言“钱多后台硬”，网民纷纷表示愤慨。网民“fjerihge”说，官官相护，不为民做主，着实让民众寒心啊。网民“jfhfhtf”说，谁再在马路上以官以钱压人，一定会被百姓群起而攻之。网民“HELLO 唐 Sir”说，围堵嚣张女司机，这是群众对有权有势者欺压百姓现象的呐喊。



河南女司机撞人后遭围堵事件在线调查 来源：腾讯

部分网民谴责打砸行为

《长江日报》有文章说，女司机的无知、跋扈和违法事实，是明摆着的，几度触碰社会公义的言论，确实也不断戳中围观者敏感的社会神经。但这不是一起动手，进行砸烧的理由。面对为恶不端，放弃自我主持正义的私力途径，通过公力救济的方式达成正义目的，是现代法治社会的基本共识。“自断自裁”破坏正义秩序，是违法的。

部分网民反思群体聚集原因

河南财经政法大学教授樊明认为，该事件在网络传播中被贴上了标签，但是事件反映出，老百姓对现实中确实存在的因为有了官方背景就可以为所欲为现象的普遍不满。一位资深媒体人也认为，公众对“钱多后台硬”的情绪表达反映的是公众对于特权的反感和对公平正义的渴望。这起事件折射出公众已经无法容忍任何诸如“拼爹”“拼后台”这样的言语和行为，任何一个诸如此类的导火索都可能引发民意的强烈不满。这也发出了一个警示，社会急需重塑公平正义，让老百姓相信公平正义。

媒体	评论文章
金羊网	让“后台”永远硬不起来
红网	还有多少潜在的特权嚣张蠢蠢欲动
华龙网	“钱多后台硬”女司机 趟进“仇官仇富”浑水
东北新闻网	“后台硬”不等于“特权”
张家界在线	暴民行径不能创造美好未来

河南女司机撞人后遭围堵事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：针对舆情关注焦点进行回应

对打砸人员予以拘留

接到报警后，当地交警、特警等部门迅速赶到现场处置。2013年5月24日晚11时50分，肇事车辆被拖离现场，现场群众陆续散去，无人员伤亡。

公安机关在现场处置过程中发现，张某站在被掀翻的轿车上，持械对该车进行打砸，

并煽动群众，高喊口号要将车点燃。公安机关依法将其带离现场，经过酒精检测，其血液酒精含量为醉酒状态。张某因涉嫌放火罪，被依法刑事拘留。

### 依法处置事故

5月25日凌晨，济源市公安机关成立了事故调查、案件处理、应急处突、治安稳控、信息收集等六个工作组，连夜查处。

5月25日中午，济源警方有关负责人称，肇事司机毕娇因涉嫌殴打他人，被依法处以治安拘留9日并处罚款500元的处罚。同时，毕娇因涉嫌使用伪造的机动车号牌、未随车携带行驶证、驾驶机动车未各行其道等行为，被依法处以行政拘留10天，并处罚款3150元，驾驶证计12分。

“@平安济源”发微博称，经查，毕娇驾驶的轿车号牌系伪造，该车系从卢某手中借用，此号牌系卢某非法购买使用。卢某的行为涉嫌伪造、变造机动车号牌，公安机关依法对卢某行政拘留13天，并处罚款3000元。

警方的高效处置使舆情逐渐回落。河南理工大学文法学院副院长张付领认为，当地警方对突发事件的处置比较准确到位，从而避免了次生事件的发生。

### 澄清“钱多后台硬”传言

警方还澄清称，毕娇不是富二代，也没“后台”。经查，毕娇家庭共有5名成员。其父亲、母亲均已退休；哥哥、嫂子均属在职工人。警方还公布了毕娇的亲戚的年龄、职业等情况。

警方公布肇事司机的社会关系引发部分网民争议。《湖北日报》有文章说，对与案件无关的人员，公开其身份详情，此举是否得当，是否有侵犯公民隐私之嫌？《文汇报》引述法律人士观点称，警方不应将其家庭信息公布，因为此举涉嫌侵犯隐私。上海申达律师事务所律师高明月表示，虽然警方认为公布其社会关系有助于平息社会舆论，但公权力在触及个人隐私时不应被如此滥用。

### 【点评】

该事件舆情的底色在于贫富冲突、官民矛盾，舆情聚焦的核心在于“钱多后台硬”。网民对于“钱多后台硬”言论的反感以及广泛积极地讨论该事件，说明社会公众对于公权力滥用的愤怒心态。事实上，“钱多后台硬”言论也唤起网民记忆深处存在的对当前社会公权力使用失范的刻板印象，及对当前社会贫富差距的不满。因此，从这个事件舆情的发生发展来看，“钱多后台硬”都是重要的刺激源。当地警方也正是看到这一点，回应该事件舆情时做到对症下药。综合来看，

当地警方在处置该事件舆情时表现较好的地方有：一是实事求是地发布调查结论；二是针对舆情关注的焦点重点突出对“钱多后台硬”的调查结果，并指出该舆情源是谣言。到此，网民对于该事件的舆情表达基本得以平息。

不过，当地警方在处理该事件时，部分不恰当行为又成为衍生舆情的刺激源。警方希望迅速扑灭“钱多后台硬”的刺激源，但是在这过程中其所采取的措施是社会关系的排查与公开。这种方式虽然快速有效，却也会引起敏感网民对个人隐私的关心，进而成为网民集中探讨的又一舆情刺激源。

因此，以后类似事件的舆情处理应该遵循以下原则：一是实事求是地发布完整的信息；二是有针对性地发布重点信息；三是对于信息的获取方式应该慎重选择；四是对于信息获取方式的选择策略应该慎重公开。

（王国华，华中科技大学公共管理学院教授、博导，  
华中科技大学舆情信息研究中心主任）

## “6·13” 南宁群体性事件：依法处置、主动公布

**时间：2013 年 6 月 13 日**

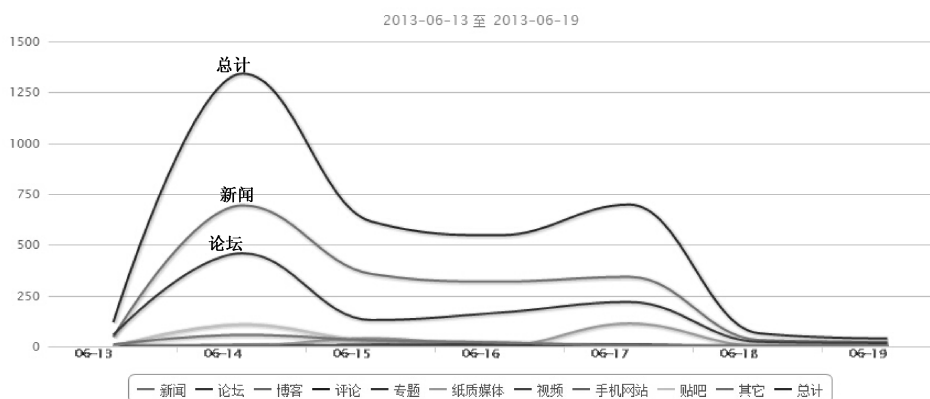
**地点：广西壮族自治区南宁市**

**□事件发生：交通事故引发群体性事件**

2013 年 6 月 13 日晚，陈某驾驶一辆未悬挂号牌的小轿车，在广西省南宁市友爱立交桥下与莫某驾驶的出租车发生追尾事故。事故发生后，双方发生争执，出租车司机莫某被打，陈某自称是驻桂某部队军人，引发群众聚集围观。

民警在接到报警后赶到现场调查处理，认定陈某负全责。但莫某要求陈某当场赔偿被打的医药费，并召集其他出租车司机到现场。当民警准备将陈某带回调查时，遭到现场人员阻挠。部分民众将陈某的车掀翻，利用混乱打砸泄愤。随后，一些滋事人员推翻现场的 2 辆警车和 1 辆巡防车，并用石块、棍棒、砖头等攻击现场执勤民警。在立交桥底、二层和三层立交桥上，有人高喊“打倒贪官”等口号。警方在增援警力到达后，采取强制措施，控制 26 名现场滋事人员。

**□媒体报道：报道事件过程**

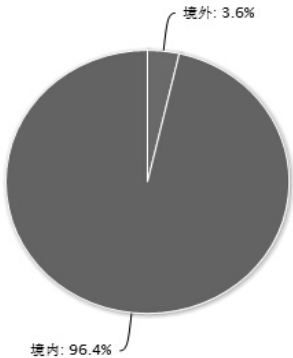


“6·13” 南宁群体性事件报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

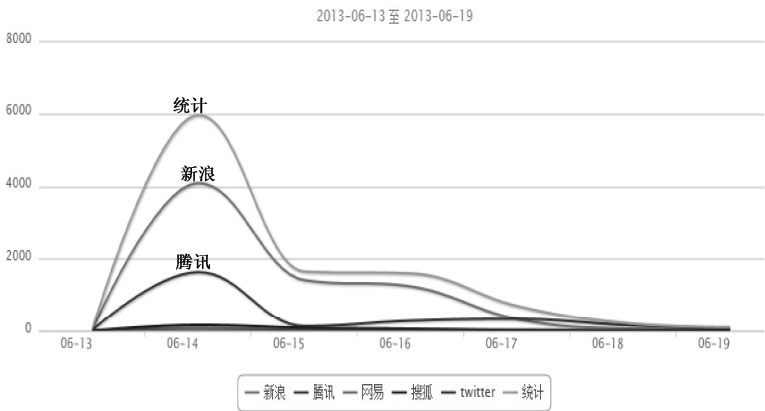
标题	时间	转发数
南宁：两车追尾引发聚集事件 数辆警车被砸	2013-06-13	172
南宁交通事故引发群体性滋事事件 警方通报详情	2013-06-14	216
广西南宁交通事故涉空军车牌和通行证系伪造	2013-06-14	106
南宁交通事故肇事车内搜出假军牌 群众砸烧车辆	2013-06-14	91
南宁交通事故肇事车内搜出假军牌 群众滋事数警车被砸	2013-06-14	24
广西交通事故引发群体事件 推翻警车围殴民警	2013-06-14	64
广西高速发生大客车侧翻事故 3人死亡19人受伤	2013-06-14	23
广西交通事故引群体性事件 伪造军牌或为导火索	2013-06-15	26
一起交通事故为何让人“情绪失控”	2013-06-15	26
南宁警车被砸群体性事件涉案33人被刑拘	2013-06-16	242

“6·13” 南宁群体性事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“6·13” 南宁群体性事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民议论：关注事件背后的深层次诱因



“6·13” 南宁群体性事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

部分网民对该事件的评论较为情绪化，认为这起事件是普通民众“对抗”特权的事件，并认为部分官员、警察等群体“胡作非为”，“欺压”普通民众。部分网民担忧群体性事件中的个人安全，认为群体心理极化容易导致极端行为，被围攻者的人身安全需要法律和执法者切实保护。

有部分网民对现实社会状况表示忧虑，认为我国社会冲突越来越激烈。如此下去，无论是经济发展还是社会稳定，都将面临很大的挑战。《新京报》社论说，这些年来贫富差距、公权滥用等情形，造成社会上弥散着一股焦虑情绪。面对冲突事件，围观者往往不是以具体事件的是非来判断对错，而是看当事者的身份。一旦认定肇事者属于“钱多后台硬”的群体，对方只要稍有不当言行，就有可能点燃民众的不满情绪。

有网民认为，群众的“情绪失控”，侧面反映出主管部门工作做得不到位。群众安全感和执法满意度两项指标是评价公安业务工作绩效和公安队伍状况的重要标准。作为交管部门，每天都与群众接触，面对形势日趋严峻的执法环境，如何在工作中提高群众的安全感和满意度，预防群体性事件的发生是值得探讨的话题。

### □各方处置：拘留现场打砸人员 澄清“军人”传言

2013 年 6 月 14 日下午，南宁市公安局召开新闻发布会通报称，当事人陈某自称是驻桂某部队军人，警方经向该部队核查无此人，其车上的旧式军车号牌“空 J15058”、“空 J15068”均为假号牌。公安机关将对陈某的行为依法进行处理。对现场参与打砸烧的违法犯罪嫌疑人，公安机关将依法予以追查并严肃处理。警方希望曾在场的市民积极向公安机关提供证据和线索，后续调查处理情况将及时向媒体通报。

6 月 16 日，南宁市公安局向媒体通报，警方已查获 56 名违法犯罪嫌疑人，其中 33 人涉嫌犯罪，已被刑事拘留（32 人涉嫌寻衅滋事犯罪、陈某涉嫌故意伤害犯罪）。

### □后续发展：对相关人员进行判处

2013 年 7 月 15 日，南宁市西乡塘区人民法院对事件中的犯罪嫌疑人进行宣判，被告人曾某宏等 6 人构成寻衅滋事罪，分别被判处有期徒刑一年至四年六个月不等的有期徒刑。

7 月 24 日，陈某被以冒充军人招摇撞骗罪判处有期徒刑 6 年。

## 【点评】

纵观此次事件的舆情走势，媒体报道与网络舆论的曲线基本吻合。曲线中出现了两个波峰，第一个波峰，即主波峰，出现在 2013 年 6 月 14 日，也就是事发后 24 小时，南宁市公安局召开新闻发布会，公布事件基本情况与调查结果。另一个微小的波峰发生在 6 月 16 日，南宁市公安局向媒体通报刑拘寻衅滋事人员



事实。虽然7月中旬与下旬，南宁市西塘乡区人民法院分别对寻衅滋事的犯罪嫌疑人和事故肇事司机进行了宣判，但自6月19日之后，舆论就再未关注此事。

在此次事件的舆情处置中，南宁市公安局表现出色。事件在6月14日凌晨4时结束，6月14日下午就召开了新闻发布会，同时还利用官方微博发布与解释事件相关信息，可谓在信息真空时就主动出击，以大量调查结果为依据还原事件真相，体现出舆情研判的准确性和调查工作的高效性。利用多个平台主动与媒体和公众进行沟通也在一定程度上引导了舆论。

一起简单的交通追尾事故酿成一场略带荒谬色彩的群体性冲突事件，很大程度上源于社会中存在的一种“不满情绪”。但在舆情的发酵与爆发过程中，南宁市公安局的快速反应与主动沟通，使舆论走势快速回落并很快结束。

（李珮，西南政法大学全球新闻与传播学院院长、教授）



## 第十二章

### 儿童安全事件：每一次都是警钟

海南万宁校长性侵幼女案

南京 2 女童饿死家中事件

西安幼儿园喂药事件

“7·10” 湖南湘潭幼儿园校车事故

## 海南万宁校长性侵幼女案：信息发布除了快还要准

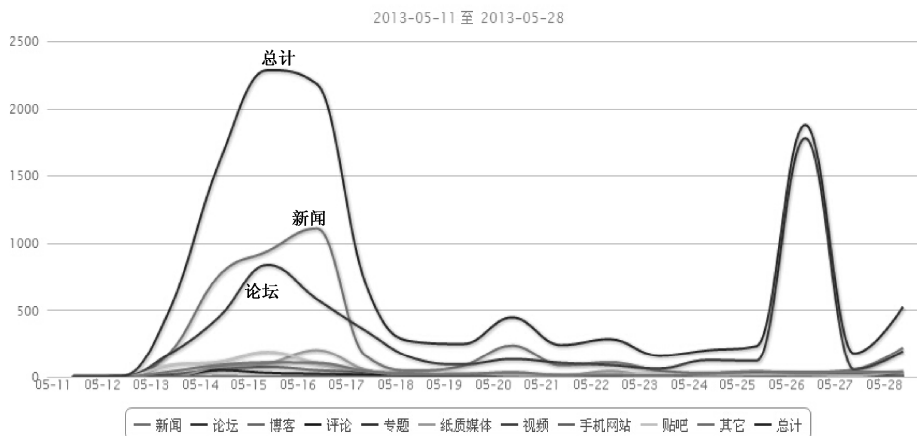
时间：2013 年 5 月 8 日

地点：海南省万宁市

□事件发生：媒体曝海南万宁一校长和公职人员带学生开房

2013 年 5 月 8 日，海南省万宁市后郎小学 6 名就读 6 年级的小学生集体失踪，引起老师和家长恐慌，原来该 6 名女生被万宁市第二小学校长陈在鹏及万宁市一政府单位职员冯小松带走开房。5 月 9 日晚 10 时左右，警方在海口找到了四名女生。5 月 10 日，警方在万宁一家农家旅馆内找到了另外两名女生。

□媒体报道：追踪事件处置 追问事实真相



海南万宁校长官员性侵幼女案报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

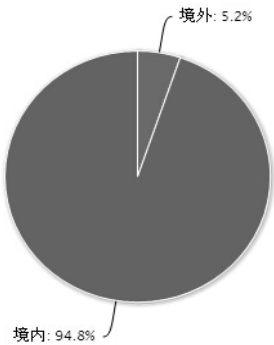
2013 年 5 月 13 日，“@央视新闻”、《法制日报》等媒体报道称，据万宁警方透露，有 6 名小学女生被万宁市第二小学陈姓校长及外单位职员带走开房，目前 6 名女孩已找到，两人已被警方控制。该消息被搜狐、腾讯等网络媒体以“海南万宁一校长猥亵女生 被刑拘”、“海南一小学校长及政府职员带 6 名幼女开房性侵”等为题转载报道。此后，新华视点、四川在线等媒体报道了万宁市委宣传部对事件的通报消息。

此后，大量媒体开始关注该事件，推动事件发展。《法制日报》有关“同一医院两次

鉴定结果迥异”的报道,《新京报》有关“一女生称校长曾掏钱要求发生关系”的报道,皆影响了舆论走向。

标题	时间	转发数
海南涉嫌猥亵幼女校长被免职 涉事学生处女膜完整	2013-05-13	64
海南称 6 名小学女生未被性侵	2013-05-13	134
新京报：小学生被性侵：我们的教育病在哪儿	2013-05-14	81
海南多名家长称女儿疑被下药 下体发现有污物	2013-05-14	61
海南警方提请逮捕万宁涉嫌猥亵幼女两嫌疑人	2013-05-14	88
海南家长质疑鉴定前后矛盾：初查 5 女生处女膜破裂	2013-05-15	91
“未发生性行为”就不算性侵？	2013-05-15	56
海南省教育厅撤销万宁猥亵少女校长教师资格证	2013-05-15	54
万宁检察院已提前介入	2013-05-15	99
海南万宁：涉嫌猥亵儿童罪嫌疑人被“双开”	2013-05-15	108
教育部召开会议部署中小学幼儿园安全工作	2013-05-15	146
万宁校长曾与 2 女生同屋过夜：5000 元诱上床遭拒	2013-05-19	59

海南万宁校长官员性侵幼女案热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



海南万宁校长官员性侵幼女案境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：谴责校长行径 呼吁废止“嫖宿幼女罪”

事件引起网民广泛关注，截至 2013 年 5 月 28 日，各大微博的相关信息总计约 175,409 条。

谴责校长及该政府职员

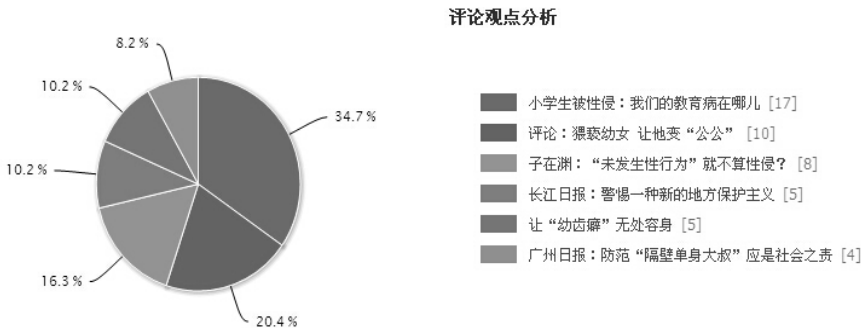
网民纷纷谴责校长及该政府职员，认为这样的禽兽行径，令人发指，期待有关部门还原事实真相，消除公众疑惑。有网民说，不知他们有无妻儿，何以竟连正常人所该有的一些敬畏和怜悯都丧失。还有网民说道，鲁迅在《狂人日记》中高声呼吁：“救救孩子！”这呼声在今天更加振聋发聩。

### 反思家庭、学校、社会的责任

网民认为，保护孩子，离不开家庭、学校、社会的共同努力。网民“罗菊”说，我国有未成年人保护法，但观照现实，法律的刚性常常遭遇或隐或显的软抵抗，“纸面上的法律”与“行动中的法律”存在较大距离。新华网有文章说，仅仅司法的“重拳”还不够震慑校园性侵，要斩断“潜伏”在校园的黑手，必须群策群力，建立社会、家长、学生、学校四位一体的师德建设监督体系，对反面典型严肃处理。

### 建议废止“嫖宿幼女罪”

网民建议立法机关修改相关条文，废止“嫖宿幼女罪”，将之并入强奸罪。还有网民认为，应严把教师“入口”，改进校园管理，防止一些害群之马利用老师的威信和权力，把脏手伸向孩童，同时要普及和强化防性侵教育，让孩子学会规避伤害和自救。网民“熊丙奇”说，应该关注受害人保护问题，对受害人的救助不应该缺位，否则会造成终身影响。



海南万宁校长官员性侵幼女案评论观点 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：调查结果遭质疑 “涉嫌猥亵儿童罪”改为“涉嫌强奸罪”

#### 万宁市

#### 将涉事校长免职

2013 年 5 月 13 日上午，万宁市教育局召开党组成员会议，对涉事小学校长做出免职处理决定，同时派出心理辅导老师对涉事小学生进行一对一心理辅导。

#### 以涉嫌猥亵罪刑拘犯罪嫌疑人

5 月 13 日下午，万宁市有关部门召开新闻通气会称，涉事校长与该市房管局职工冯某松因涉嫌猥亵未成年少女，已被警方刑事拘留。经该市公安局法医鉴定，犯罪嫌疑人并

未与六名女生发生性行为。万宁警方已经请求海南省公安厅法医对受害女生再次进行鉴定，向社会澄清事件真相。万宁市检察院已提前介入调查。

### 调查称“处女膜完整”引质疑

5月14日凌晨，万宁宣传部发布消息称，由海南省公安厅法医专家和万宁市人民医院妇产科专家组成的法医鉴定组，对4名涉事学生进行相关检查，鉴定结果显示：涉事学生处女膜完整。另两名涉事学生将再进一步鉴定。

医疗鉴定结果引起家长质疑。家长向《法制日报》记者反映称，该报告与5月11日同一家医院出具的医疗鉴定报告迥异，这让他们很难接受。其中一名受害学生的父亲称，女儿的内裤有血迹，此后穿的内裤也都有血迹。

“处女膜完整”的鉴定结果被舆论解读为“为犯罪嫌疑人开脱”。北京律师许昔龙认为，绝不能简单地以处女膜完好为由判断本案不是强奸事件，犯罪嫌疑人的强奸中止、强奸未遂行为均有可能不伤及处女膜。万家资讯有文章说，警方面对媒体质疑，总是含糊其辞，没有直接回答处女膜的鉴定报告问题。

### “不存在两次检查鉴定”

针对质疑，万宁市公安局回应，由于不允许对未成年人进行处女膜破裂鉴定，法医只能对受害未成年人进行受伤创伤鉴定。对处女膜不存在两次检查鉴定，但将尽快向社会公布有关受害者衣物残留物的检验报告。

### “决不袒护，一定严惩”

5月14日下午，万宁市委宣传部部长陈兴章代表万宁市委市政府表态：公安部门正在全力侦破案件，检察院已提前介入，如有进展将第一时间向社会公开。此事件是一件令人痛惜和愤慨的事件，万宁市委市政府对此事件给学生造成的无可挽回的伤害，以及家长们所承受的伤痛和煎熬感同身受，案件一旦查实，万宁市委市政府决不袒护，一定严惩。

### 以“涉嫌猥亵儿童罪”逮捕引质疑

5月14日23时，万宁市公安局通报：两名犯罪嫌疑人涉嫌猥亵儿童罪，已提请万宁市人民检察院审查逮捕。

5月15日，万宁市新闻发布会通报，万宁市人民检察院已决定审查逮捕。

以“涉嫌猥亵儿童罪”逮捕引起舆论质疑。网民“林微道”说，据报道6名学生下体出现不同程度损伤，不只是猥亵罪了吧？网民“善良的夏鱼”说，涉嫌强奸或强奸未遂，怎么就变成猥亵了？

## 以“涉嫌强奸罪”起诉

5 月 24 日晚，万宁市人民检察院发布消息：对该案，万宁市公安局已侦查终结，以涉嫌犯强奸罪移送万宁市人民检察院审查起诉。

## 海南省教育厅

### 撤销涉事校长教师资格

5 月 15 日，海南省教育厅专题研究处理措施，对陈在鹏依法撤销教师资格。

## 教育部

### 要求加强教师队伍管理

2013 年 5 月 15 日，教育部副部长刘利民在全国中小学幼儿园安全工作电视电话会议上表示，中小学幼儿园要严格校园安全管理各项制度，加强教师队伍管理，严把准入关，对不适合从事教育工作者人员，要及时调离并妥善作出安排。

## □后续发展：带学生开房者分别被判处“13 年 6 个月”、“11 年 6 个月”

2013 年 5 月 28 日，万宁市人民法院对案件予以立案受理。

6 月 8 日，海南省第一中级人民法院决定，改变管辖，由其按照第一审程序审理。

6 月 20 日，海南省第一中级人民法院以强奸罪，分别判处被告人陈在鹏有期徒刑十三年六个月，剥夺政治权利三年；判处被告人冯小松有期徒刑十一年六个月，剥夺政治权利一年。

办案法官介绍，陈在鹏在与李某某、肖某同宿时，以金钱引诱 2 人与其发生性关系，并实施了强奸行为，但因 2 人的拒绝和反抗而未得逞。冯小松在与吴某某以及吴的同学符某某同宿时，对吴某某实施了强奸行为，但因吴某某的反抗和符某某的阻挠而未得逞。

## □衍生舆情：网络出现“开房找我”海报引争议

2013 年 5 月 27 日，被媒体称为“女权工作者”的叶海燕在万宁市第二小学门口手举“开房找我，放过小学生！”的自制海报表示抗议，引发争议。部分网民效仿此举，举海报拍照上传网络，部分网民则予以反对。





“开房找我”海报 来源：@财经网

## 【点评】

案件被媒体曝光后，因极具敏感性和诸多关键信息的模糊不清引发媒体与网络舆论的强烈关注。“校长”、“公职人员”“6 小学女生”、“开房”，这四个关键词调动起全社会敏感脆弱的神经。

舆情爆发后，万宁官方并未对事件本身隐瞒拖延：事件发生当天下午，宣传部就召开新闻通气会，当晚万宁官方开通微博，对案件进展进行即时发布；5月14日凌晨，组织专家对受害人展开相关鉴定；5月14日白天，公安与检察机关介入调查，并对外公布涉案视频；5月15日，检察机关对外通报，涉案人员已被批准逮捕。可以说，万宁官方的反应速度值得肯定。但此案舆情没有因“处置得快”得以平息，反倒朝着反方向，愈演愈烈，究其缘由，“失”在了“准”字上。

事件处置过程中，官方在通报阶段性结果时未能合理及时解释结果，不利于有效引导舆论。先是警方法医鉴定结果与家长说法存在根本性对立，之后，万宁官方对一些关键且敏感的信息妄下结论，大有为嫌疑人开脱责任并撇清关系之嫌，成为舆论的把柄。民众通过密切关注事态进展来确保受害学生得到公正待遇，更希望看到施害人受到法律的惩罚。类似的案例早已表明：事实真相未明，公众围观不止，回应只能实事求是，厘清事实真相才能掌控与平息舆情关切。

（李珮，西南政法大学全球新闻与传播学院院长、教授）

## 南京 2 女童饿死家中事件：“困境儿童救助制度”命题

时间：2013 年 6 月 21 日

地点：江苏省南京市

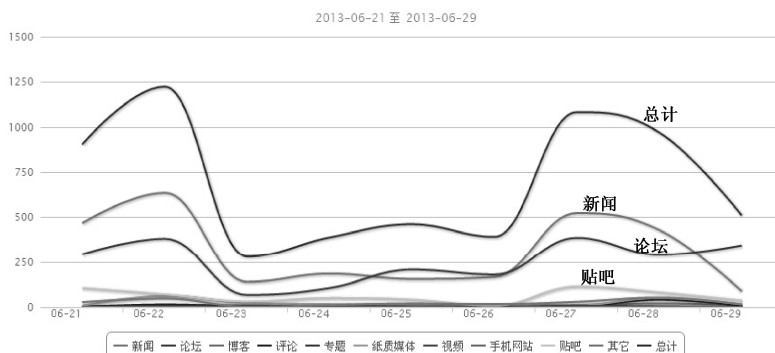
□事件发生：社区民警发现两女童死于家中

2013 年 6 月 21 日，在江苏省南京市江宁区泉水新村的一居民家中，一名 1 岁 3 个月和一名 2 岁 5 个月大的女童被社区民警王平元发现死于家中。

据民警王平元介绍，孩子的母亲乐某（22 岁）有吸毒史，2012 年因吸毒被公安部门治安处罚，后因哺乳期，行政拘留不予执行。而孩子的父亲李某因容留他人吸毒被抓，正在监狱服刑。他们的两个女儿平时由乐某本人抚养。警方与社区每月拨款 800 元补助乐某，由王平元转交给她。

附近居民称，曾经建议有关部门把孩子送到福利院收养，但得到的答复是孩子母亲健在，福利院无法收养。

□媒体报道：外地媒体调查事件 当地媒体沉默



南京 2 女童饿死家中事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

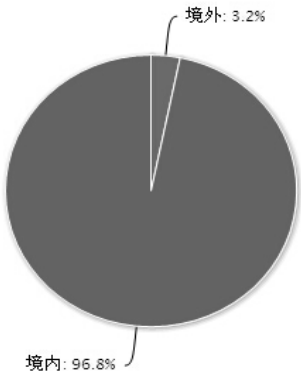
2013 年 6 月 21 日，新华网率先对事件进行了报道，随后龙虎网也对事件进行了报道。报道被其他媒体以“南京江宁两名女童疑似饿死家中”、“南京两名女童在家中死亡 其母有吸毒史目前失踪”等为题大量转载。

6 月 24 日，《广州日报》的报道被网络媒体以“两个女童曾饿得在马桶上吃粪便”为题转载，引发舆论反响。《南方周末》的调查报告《南京饿死女童的最后一百天》，讲述女

童曾侥幸逃出来但被民警还给吸毒母亲、被孤儿院拒收等情况，被网络媒体转载后也引发热议。

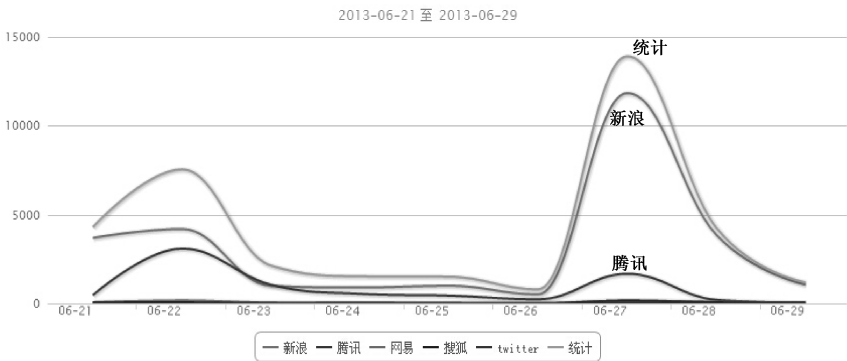
标题	时间	转发数
南京江宁两名女童疑似饿死家中 分别两岁四岁	2013-06-21	244
南京两名女童在家中死亡 其母有吸毒史目前失踪	2013-06-21	76
南京两女童死于家中续：死于卧室地板上 父母均为瘾君子	2013-06-21	27
两女童疑家中饿死 母亲涉故意杀人罪被刑拘	2013-06-22	159
南京两女童死于家中续：吸毒母亲失踪月余	2013-06-22	40
时评:两条人命足以催生一部法律的修改	2013-06-22	230
最高法:南京女童饿死事件系家庭悲剧	2013-06-22	127
南京饿死女童调查：邻居送饭一星期 孤儿院不收	2013-06-27	65
南京饿死女童最后 100 天：社区拒绝让其进孤儿院	2013-06-27	32

南京 2 女童饿死家中事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统



南京 2 女童饿死家中事件境内外报道量      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：谴责女童母亲 反思儿童保护制度



南京 2 女童饿死家中事件微博议论走势      来源：新华网网络舆情监测分析系统

## 谴责饿死女童的母亲

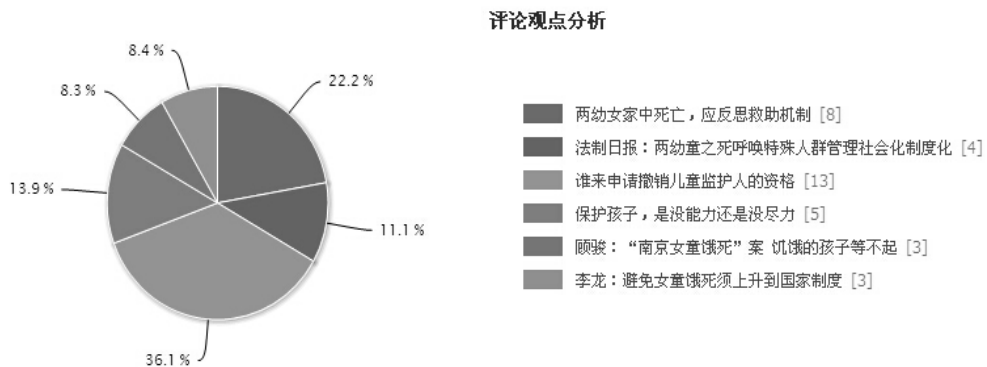
当妈的饿死亲生骨肉，这则新闻一经发布就震惊了网民。网民“不唱不知道”说，这样的父母让人无语。网民“幸福的伽罗”说，南京饿死女童，我在家哭了不止一次。有些人不配为人，更何况是为父为母。

## 质疑当地社区、警方和民政机关

舆论质问的矛头还指向了社区、警方和民政机关。《北京青年报》社评说，当地社区、公安和民政机关，没有充分尽到职责，没有依法对孩子采取法定的保护措施。他们之前所做的努力，都随着孩子生命的陨落而成了泡影。《新京报》发表评论指出，在我国香港，对于一些“问题家庭”，会有社工对家中的孩子进行长期跟踪观察，如果发现父母严重不胜任，会有相关部门和专业人士介入，进行评估，进行监护权的转移，将孩子暂时或长期寄养到别的正常家庭。

## 反思困境儿童保护制度

部分网民对困境儿童保护制度进行了反思。上海大学社会学系教授顾骏在《东方早报》发表评论称，我国当代的立法和司法，在保护未成年子女不受虐待方面，之所以态度暧昧、行动软弱，或许因事情发生在家庭内，因而其性质难以界定。律师佟丽华分析，我们不仅缺乏强制报告制度，即使发现了父母在虐待孩子或者不愿担负抚养责任，如果没有造成死伤等严重后果，司法机关和政府也缺乏有效介入，因为没有单位或个人愿意继续担负监护职责。



南京 2 女童饿死家中事件评论观点

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：当地相关部门沉默应对引质疑

### 江宁警方

#### 刑拘女童母亲

2013年6月21日下午，南京市公安局江宁分局通过官方微博“@江宁公安在线”通报了事件，并称乐某下落不明，警方正在全力查明两名女童的死因，并查找乐某。

6月21日晚10时，“@江宁公安在线”发布通报：乐某已被江宁警方刑事拘留。

### 江宁区民政局

#### “无权回应”

江宁区民政部门负责人向中新网记者表示，此案是刑事案件，他们无权回应。

### 南京市政府

#### “不知情”

南京市政府有关部门负责人向中新网记者表示，对此案的了解均来自媒体。

当地政府部门“无权回应”、“不了解”等回应引发舆论质疑。中新网发文《南京饿死女童案无下文 政府各部门推诿称不知情》引发大量转载和评论。网民“粤牙”说，看看这些职能部门，多么令人心寒。网民“晴隆陈梦江”说，都是在为自己的渎职行为找借口。

### 民政部

#### 探索建立普惠制的儿童福利制度

事件发生后，民政部下发通知称，将探索建立普惠制的儿童福利制度，参照孤儿，为身患重残，或有父母但家庭监护缺失的困境儿童，发放基本生活费，建立基本生活保障。年内，将在广东省深圳市、江苏省昆山市、浙江省海宁市、河南省洛宁县四地试点。

## □后续发展

### 五律师申请公开女童监护相关信息

2013年6月26日，五位律师向南京市江宁区民政局、街道办、公安局、妇联等四部门分别邮寄一份《信息公开申请表》，申请公开上述四部门是否及时依据《未成年人保护法》向法院申请撤销女童母亲乐某的监护责任，并要求法院另行指定监护人。

7月16日，申请人接到四部门的《政府信息公开答复书》。在答复书中，四部门均一致称：“对照《政府信息公开条例》第二条、第十三条之规定，无法按您的要求提供信息。”

## 饿死女童母亲被判无期徒刑

2013 年 9 月 18 日上午，该案在南京市中级人民法院第二法庭公开开庭审理。已怀有三个月身孕的女童母亲乐燕因犯故意杀人罪一审被判无期徒刑，剥夺政治权利终身。

## 《南方周末》调查女童母亲成长背景

2013 年 10 月 17 日，《南方周末》的调查报告《复制“贱民” 南京饿死女童母亲的人生轨迹》在网络上引发热议。该调查报告称，乐燕与两个被饿死的孩子的童年惊人地相似。由于没有户口，她无缘享受正常的教育和关怀。离家出走后，差点死于绑架和刀砍。面对愤怒的大众，乐燕在法庭上说：“一个从来没有得到过爱的人，怎么给别人爱？”专栏作家顾则徐将乐燕形容为现代“贱民”，他们无法获得最起码的权利与尊重，且极易成为悲剧诞生的沃土。

## 【点评】

一如 10 年前成都 3 岁女孩李某饿死事件，10 年后，南京 2 个女童被民警发现饿死在家里的悲剧也如一颗重磅炸弹，再次引发了社会舆论的高度关注。为什么会发生孩子饿死家中的惨剧？怎样才能避免类似事件再次发生？引发社会各界热议和反思。

悲剧之所以发生，主要原因是在很长一段时间里，两名女童的父母都无法履行监护人应负的责任。父亲入狱，母亲没有负责地照顾孩子。周边邻居都知道此事，但社区拒绝了让孩子进孤儿院的请求，认为“娃娃有老子有娘，不是孤儿”。我国《刑法》规定的虐待罪、遗弃罪及《民法通则》规定的撤销监护权制度，在实践中很难发挥作用。我国现在针对儿童的福利救助机构，一个是儿童福利院，另外一个流浪未成年人救助站，这是《未成年人保护法》要求建立的，但是在全国没有普遍建立起来。我国需尽快建立起对家庭监护的有效监督、干预制度和国家监护制度，让困境儿童得到保护。

悲剧发生后，各大传媒纷纷发表评论文章。然而，大部分文章把女童的死亡归咎于社区和警方未尽到责任，有的甚至还批评邻居“冷漠”，而对故意杀人的乐某却不去谴责，误导网民只去追责政府、社区、邻居，结果是在为罪犯开脱。事件通过网络的持续发酵，负面影响越来越大，以至于迅速演变成为一起轰动全国的公共事件。

（姜胜洪，天津社会科学院舆情研究所研究员，  
国家互联网信息办公室互联网新闻研究中心特约研究员）

# 西安幼儿园喂药事件：需把握涉事人群诉求和情绪

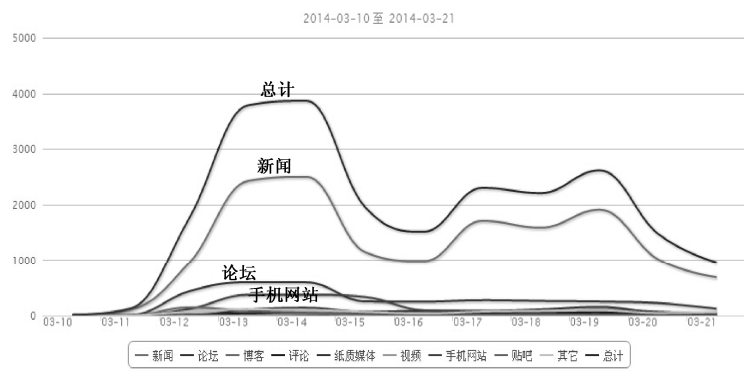
时间：2014 年 3 月 6 日

地点：陕西省西安市

□事件发生：家长发现幼儿园给孩子喂药后聚集维权

2014 年 3 月 6 日，陕西省西安市枫韵幼儿园的一位孩子家长无意中发现，孩子在家长不知情的情况下，在幼儿园服用了处方药。家长们担心这可能给孩子带来身体上的伤害，从而多次聚集，用阻断马路等极端方式维权。临近枫韵幼儿园的鸿基新城幼儿园随后曝出同样的服药事件。两所涉事幼儿园为同一法定代表人，系民办，均挂靠在陕西省宋庆龄基金会名下。有多名家长反映，孩子出现头晕、腿疼、肚疼等相同症状，疑与此有关。

□媒体报道：跟踪事件处置 关注家长行动



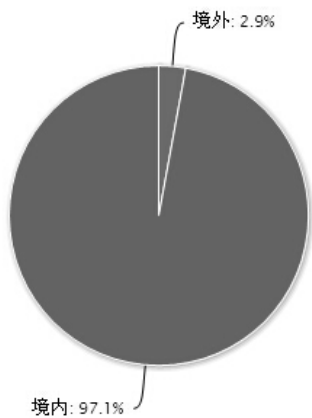
西安幼儿园喂药事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
陕西一幼儿园“集体服药丑闻”调查	2014-03-11	529
幼儿园长期给孩子服药 家长疑其为赚钱	2014-03-11	478
陕西幼儿园常年给幼儿喂药致部分男孩下身红肿	2014-03-12	438
幼儿园给无病孩子服处方药园长被警方控制	2014-03-12	237
西安一幼儿园给孩子服“病毒灵” 诸多疑团待解	2014-03-12	218

西安幼儿园喂药事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

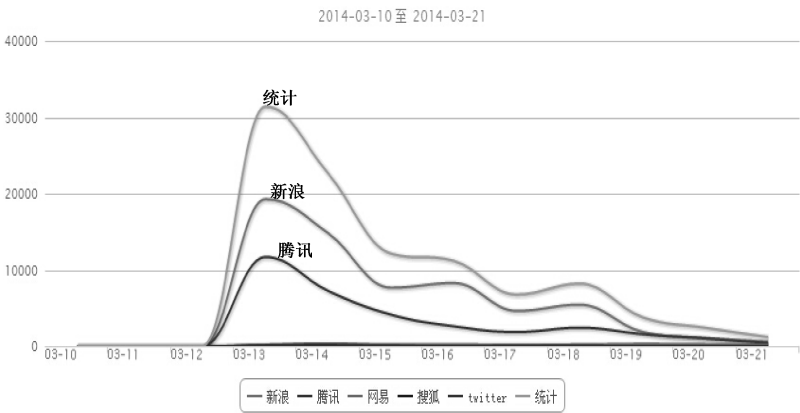
续表

标题	时间	转发数
警方查明幼儿园为保出勤率向幼儿喂药 已达 5 年	2014-03-13	346
西安处方药事件：教育部门全面接管涉事幼儿园	2014-03-13	206
警方查明幼儿园为保出勤率向幼儿喂药已达 5 年	2014-03-13	357
西安幼儿园喂药事件追踪：曾有儿童咳出药片被罚站	2014-03-14	262
各地 4 月 10 日前须完成“服药”排查	2014-03-16	267
学生服药须家长知情同意 有卫生技术人员现场指导	2014-03-18	217



西安幼儿园喂药事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

网民议论：担心喂药现象普遍 批评监管部门



西安幼儿园喂药事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统



## 担心喂药现象普遍

网民“人若微尘”说，怀疑此类行为不是个别地方的单一事件，为确保孩子们的身心健康，全国相关部门应发出清查令。有观察者说，孩子有指标异常并不意味着就是服药所致，但当“被吃药”事件从陕西延续到吉林，说明给幼儿乱服药现象很普遍。接下来在更大范围内进行一次专项检查行动刻不容缓。

## 反思学前教育投入

财讯网评论说，仅仅处理保健医和园长是不够的，甚至问责教育、卫生等监管部门也不能消除病根。在目前学前教育由私立园担当大梁的国情下，各种各样出于营利压力而“坑孩”的手段难以根除。《环球时报》评论说，这个案例可能只是我国失序的幼儿学前教育市场的冰山一角。政府对基础教育投入严重不足，尤其是对学前教育投入更是可怜。当幼儿被当成了摇钱树，幼儿园成为产业链的一环，关爱儿童的意识自然无从谈起。

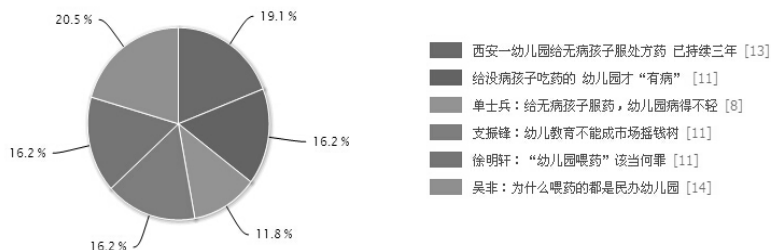
## 批评药监部门不作为

《第一财经日报》有文章说，幼儿园长期大量使用像“病毒灵”这样的处方药，从购药到保存直到最后的服用环节居然无人监管，其“畅通无阻”的程度令人费解。相关制度的形同虚设、药监部门的无所作为可见一斑。

## 幼儿园管理职责交叉问题引关注

在此次事件中，两所涉事幼儿园都打着“陕西省宋庆龄基金会”名号，这让许多网民质疑二者之间的关系。尽管陕西省宋庆龄基金会副秘书长张英否认了该基金会与这两所幼儿园存在经济往来或业务合作关系，强调双方只是挂靠关系，但仍旧不能打消网民和涉事小孩家长的疑虑：就是冲着宋基金会名头才将孩子送进去的，宋基金会究竟有无尽到“指导、监督”责任？还有网民指出，幼儿园由教育部门主管，药品供给由药品监管部门主管，用药行为由卫生部门主管。因为事情发生在幼儿园，各方都有了推脱的理由，但各方都难辞其咎。

评论观点分析



西安幼儿园喂药事件评论文章

来源：新华网络舆情监测分析系统

## □各方处置：未能清晰把握涉事家长的情绪和诉求

### 西安市政府

#### 派出调查组严查

2014 年 3 月 11 日上午，陕西省常委、西安市委书记魏民洲作出批示：此事非常严重，即派出调查组严查，并尽快作出回应。西安市成立处置工作领导小组。

#### 药物检测结果遭质疑

3 月 12 日上午，西安市有关部门与家长举行沟通会。专家讨论认为：一是枫韵幼儿园使用的“病毒灵”为国药准字药物，药品在有效期内；二是预防性用药效果不明显；三是“病毒灵”的不良反应可引起出汗、食欲不振及低血糖等反应，未见其他不良反应；四是在服药方面，日服用量未超过说明书的剂量，未长时间服用，引起蓄积毒副作用的可能性较小；五是如出现不适症状，建议医学观察。

多位家长对专家的结论不认可，认为药物对孩子身体是否造成长期性损害不能轻易下结论。一些家长甚至提出在政府出资的情况下自行带孩子进行独立检查，以确定孩子的身体状况。

#### 市委书记疏导群体聚集

3 月 12 日 19 时，部分家长将科技路与丈八路十字封堵。西安市委书记魏民洲迅速赶到现场，采取疏导措施：一是由交警部门负责，安排好车辆分流，尽快恢复交通秩序。二是由辖区教育部门牵头，区、街道、社区配合，做好现场调解，劝说家长离开现场，并安排主管教育的领导在枫韵幼儿园与家长代表见面，作好解释沟通工作。三是由所在区、街道、社区负责立即开展家长的思想工作，依法理性解决问题。

#### 查明涉事幼儿园长期给幼儿喂药

3 月 13 日，西安市政府召开发布会称，警方初步查明，幼儿园方面为提高幼儿出勤率，增加幼儿园收入，从 2008 年即开始购入处方药品“病毒灵”违规给幼儿服用。警方以涉嫌非法行医罪对两所幼儿园的法人代表孙某、枫韵幼儿园执行园长赵某、保健医生黄某三人予以刑事拘留，对另一所幼儿园鸿基新城幼儿园副园长赵某及保健医生以涉嫌非法行医罪刑事拘留。

#### 接管涉事幼儿园

3 月 13 日上午，两所涉事幼儿园被教育部门全面接管。

3 月 21 日，西安市吊销两所涉事幼儿园的办学许可证，在原址重设两所公办幼儿园。

### 幼儿体检报告遭质疑

3月13日，卫生部门分批组织幼儿到西安市儿童医院进行免费检查。

3月14日，西安市政府新闻办通报，共有393名幼儿进行了体检。从已出结果报告的185名幼儿看，体检项目正常者152人，未发现具有共性的指标异常。

3月15日，西安市政府通报称，从已出结果报告的393名幼儿看，体检项目正常者328人，不正常者65人，暂未发现有共性的指标异常。

数名家长质疑西安市儿童医院的尿液分析报告单只有数值，没有标准范围，而且报告单“审核者”后的医师姓名系复印。还有家长投诉称，他们发现儿童医院并没有给不同幼儿的尿液做编号，所以怀疑分析报告的权威性。

### 陕西省卫生厅

#### 要求常见病群体性防治必须经专家论证

3月12日，陕西省卫生厅发出紧急通知，要求中小学、幼儿园组织开展学生常见病群体性防治工作，必须事先经专家论证。如确有必要组织学生进行群体性防治，必须经县级以上卫生行政部门商同级教育行政部门同意并制订详细的防治方案后，方可实施。任何单位或个人不得擅自或越权在学校开展预防性群体服药工作。

### 陕西省教育厅

#### 开展卫生管理工作排查

3月12日，陕西省教育厅下发紧急通知，要求各市（区）教育行政部门立即组织力量对辖区内所有中小学、幼儿园逐一进行卫生管理工作排查，重点排查学生、幼儿服用预防性药品和小学、幼儿园卫生健康管理制度等情况。

### 部委

#### 要求各地拉网式排查

教育部与卫计委联合发文，要求各地4月10日前拉网式排查违规组织幼儿群体服药行为。

#### □衍生舆情：全国多地曝出幼儿园喂药事件

2014年3月13日，吉林省吉林市高新区芳林幼儿园也因擅自给幼儿服用“病毒灵”发生家长聚集讨要说法事件。3月15日，吉林市政府表示，公安机关已依法对嫌疑人采取强制措施，吉林市教育局已责成该幼儿园停止办学，其执照也被依法吊销。

3月16日，有网民在天涯社区发帖称，湖北省宜昌市夷陵区馨港幼儿园给幼儿集体

喂食疑似“病毒灵”药片。3 月 18 日，夷陵区警方发布消息称，经初步查明，馨港幼儿园存在违规给幼儿服用处方药“病毒灵”的现象，园方两位责任人已被刑拘。

### □后续发展：检测报告称幼儿身体异常与服药无关

2014 年 5 月 10 日，西安市政府通报称，6 家医院累计查体 1586 人，检查结果无共性指标异常。对于个别儿童出现的肾积水、尿常规异常等问题，尚无证据显示异常结果与服用“病毒灵”存在因果关系。

对此，有家长反映，在体检中出现还未检测先出结果，6 份报告出具时间、内容一模一样等现象，家长们并不相信政府出具的医院检测报告。

## 【点评】

该事件舆情具有中心聚焦、多点并发的特点。网民不仅关注喂药事件本身以及由该事件导致的“马路式”维权，还对“喂药”的普遍性、教育资源分配公平、药房管理制度、主管部门监管缺失等问题进行充分探讨。总的来看，当地政府部门和主要领导在该事件上反应比较迅速，而且第一时间建立包括公安局、卫生局、教育局、区政府等在内的联动处置小组，综合采用专家调查组、举办沟通会、召开发布会等多种形式应对该突发事件及关联网络舆情。

然而，当地政府的舆情处置也暴露出不少问题：一是未能清晰地界定和把握涉事家长的真实需求。专家组调查结论的发布以面向社会为主，用语过于客观和专业，缺乏关怀和感情，以致家长难以理解和接受并产生抵触和不满情绪；二是未能及时把握和重视这种抵触和不满情绪，并采取相应措施予以疏导，从而导致群体性事件的爆发；三是在整个事件处置过程中对资源运用不够恰当。如西安市儿童医院的尿液分析报告的权威性遭到质疑等。

类似事件的舆情处置应该考虑以下措施：一是迅速建立联动处置小组，联合处理事件及关联舆情；二是准确把握诉求方的需求和情绪动态，避免事态升级；三是在资源运用方面，应该考虑资源的权威性与专业性。

（王国华，华中科技大学公共管理学院教授、博导，  
华中科技大学舆情信息研究中心主任）

# “7·10”湖南湘潭幼儿园校车事故：快速处置 严肃问责

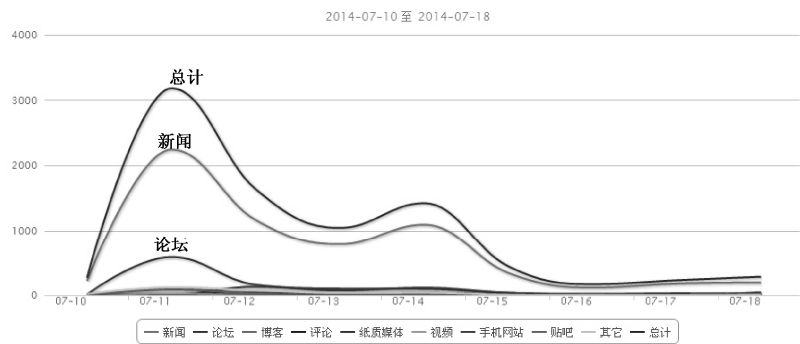
时间：2014 年 7 月 10 日

地点：湖南省湘潭市

□事件发生：一辆校车在送幼儿回家途中翻入水塘

2014 年 7 月 10 日下午 5 时左右，湖南省湘潭市雨湖区响塘乡金桥村乐乐旺幼儿园所属的一辆校车在送幼儿回家途中，经过与长沙市交界处的长沙岳麓区含浦街道干子村时翻入水塘。7 月 11 日凌晨 3 时许，涉事校车被打捞上岸，确认造成 11 人遇难，其中幼儿 8 名。

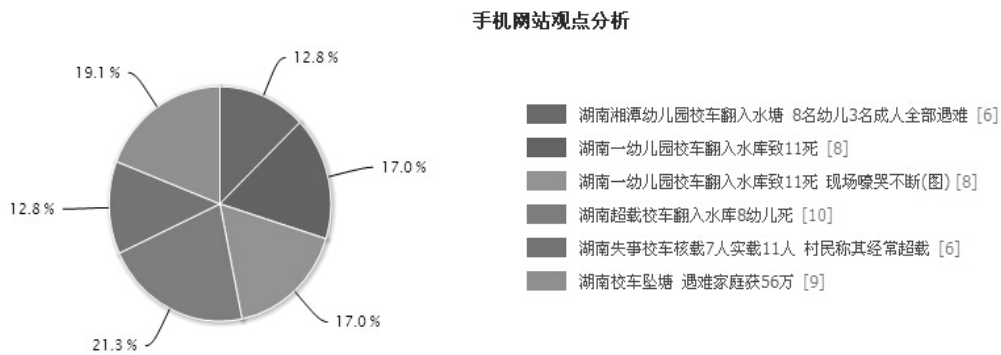
□媒体报道：跟踪事故处置进展 追问事故原因



“7·10”湖南湘潭幼儿园校车事故报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

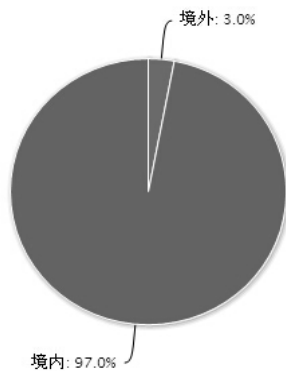
标题	时间	转发数
湖南湘潭幼儿园校车事故司机新上岗缺驾驶培训	2014-07-10	124
湖南一幼儿园校车翻入水库致 11 死 现场嚎哭不断	2014-07-10	461
湖南湘潭一幼儿园校车翻入水塘 伤亡情况不明	2014-07-10	135
湖南幼儿园校车翻入水库致 11 人死亡 包括 8 名幼儿	2014-07-11	285
湖南幼儿园校车事故：校车超载且未按审定路线行驶	2014-07-11	247
教育部办公厅关于湖南省湘潭市校车事故的通报	2014-07-11	98
湖南校车事故遇难幼儿获赔 56 万元	2014-07-11	248
直击事故现场：又见夺命校车	2014-07-11	100
湖南幼儿园校车落水追踪：当事司机本欲离职	2014-07-12	87
湖南湘潭校车事故理赔：幼儿 56 万教师 68 万元	2014-07-14	85
湖南湘潭校车事故启动先期问责 4 名干部被免职	2014-07-17	190

“7·10”湖南湘潭幼儿园校车事故热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“7·10”湘潭幼儿园校车事故移动媒体报道

来源：新华网网络舆情监测分析系统



“7·10”湖南湘潭幼儿园校车事故境内外报道量

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：形成理性、建设性网络舆情

### 反思农村道路设施建设

网民“大番薯叔”说，中国的乡镇大多还是四级公路，且公路两边因建设成本高而缺失全程防护栏，奔驰校车也难以确保不出事。网民“东方亮”说，超载与偏离路线都是表象，真正原因是农村糟糕的道路设施。网民“Like 琴琴”建议政府加快推进农村“惠民工程”建设，拓宽乡镇公路，在危险路段两旁设立防护栏。

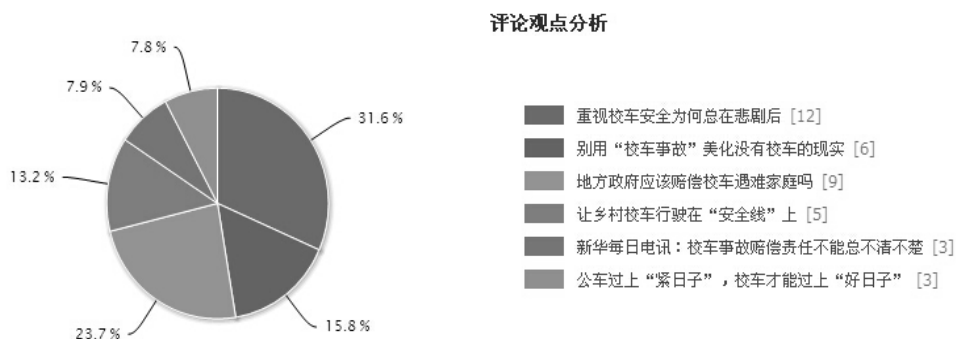
### 反思农村学前教育发展

网民“钦智 Rene”说，当前农村学前教育资源总量不足且配置不均衡。一些地方公办幼儿园少，而民办幼儿园为了节省资金会压缩各种运转经费，滋生校车严重超载等问题。网民“大向她不是大象”说，国家应继续加大对农村教育的投入，缩小城乡间的教育差距，使农村孩子求学更便捷更安全。专家熊丙奇建议，可以在农村地区，把学前教育（或一年

学前教育)纳入义务教育,加大政府对学前教育的保障力度。

### 为校车安全建言献策

有网民指出,校车安全不只是“车”的安全,校方的责任,教育部门的责任,交通、治安等部门的配套责任,缺一不可。网民“南山”建议,对司机进行安全教育,提高其安全意识。《长沙晚报》评论认为,职能部门有必要对路况进行实地勘查,给校车指定安全的行驶路线,然后通过GPS定位等手段进行实时监控,谁违规就严惩谁。



“7·10”湖南湘潭幼儿园校车事故评论观点

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：高度重视 迅速处置 严肃问责

### 湖南省

#### 调查事故原因 开展校车整顿

事故发生后,湖南省政府成立由省安监局牵头,省监察厅、省公安厅、省总工会、省教育厅、省交通运输厅、省质监局、长沙市政府和湘潭市政府有关人员组成的事故调查组,进行事故调查工作。

2014年7月11日上午,湖南省副省长、湖南省中小学幼儿园校车安全管理工作领导小组组长李友志主持召开省校车安全管理工作领导小组会议和全省校车安全工作电视电话会议。会议称,经初步调查,事发校车的司机上岗仅几天时间,对校车行驶线路不熟悉,缺乏必要的校车驾驶培训。湖南省将对全省中小学校车、驾驶员进行地毯式的检查、轮训,严防类似事故再度发生。

7月11日下午,湖南省政府新闻办召开新闻发布会通报称,可以初步判断事故发生至少存在两个方面的问题:一是该校车存在超载行为。二是事故车未按审定的通行线路行驶,事发路段不在该校车经审定的通行线路内。

## 对遇难者家属进行赔偿

7 月 13 日，8 名遇难的幼儿人均获赔 56 万元，3 名遇难成人中的 2 位幼师获赔 68 万元，并全部签署协议。

部分网民对政府赔偿不理解。网民“刘远举”说，当地政府赔偿，是出于发生较大的公共安全事故之后的维稳动机。网民“森然 7 号”说，钱要赔，但幼儿园自己赔了之后不足才能由政府出，没理由动用财政资金。新华每日电讯有文章说，事故善后赔偿一味由政府“包揽”，不得不面临的质疑是：作为非直接责任方，匆匆与遇难者家属达成赔偿协议，是否有“花钱买平安”之嫌？由政府出面的赔偿只不过是拿公共财政埋单，那赔多赔少，是否能由政府单方面作出界定？

## 启动问责程序

7 月 17 日，事故启动先期问责程序，两地共有 4 名干部被免职。

## 警方

### 刑拘幼儿园责任人

7 月 12 日晚，长沙警方通报，以涉嫌重大责任事故罪，对幼儿园负责人王长海、法人代表王霓裳予以刑事拘留。

## 教育部

### 通报事故 要求开展专项检查

教育部通报了该事故，并要求各地教育部门和中小学幼儿园立即联合公安、交通等部门开展专项检查，对未取得办学资质的幼儿园要及时关停，对校车通行路线上的安全隐患要进行整改，对未取得校车使用许可车辆及校车驾驶资格的人员，要严格依法处理，对使用拼装或者达到报废标准的机动车接送学生的，要依法收缴并强制报废，对校车超速、超员、不按许可路线行驶等严重交通违法行为，要依法及时查处。

## □后续发展：21 名公职人员受到党纪政纪处分

2014 年 8 月 18 日，长沙市岳麓区检察院以重大责任事故罪对幼儿园负责人王长海批准逮捕。

9 月 3 日，湖南省政府公布事故调查报告，认定这是一起因驾驶人驾驶超员的校车违法超速、不按审核线路行驶、相关监管部门安全监管不到位引发的重大道路交通责任事故。

湘潭市雨湖区教育局校车办专干杨强、雨湖区交警大队五中队中队长章华 2 名公职人员涉嫌玩忽职守罪，由检察机关立案侦查。湘潭市雨湖区副区长袁典凡等 21 名公职人员受到党纪政纪处分。



## 【点评】

从报道走势图来看，该事件的舆情呈现“双峰并存”的特点，两个舆情高峰分别在事故发生第二天当地政府采取行动后，以及当地政府与相关人员签署赔偿协议后出现。由此可知，当地政府的行动与作为始终在媒体和网民的聚光灯下被放大性地检阅，任何细枝末节都有可能成为“新”舆情的刺激源。

纵观整个舆情态势，网民和媒体对于事件的舆情表达相对集中，以校车安全为主导，延伸到农村教育资源分配和基础设施投入等问题。网民积极通过网络渠道表达对校车安全的建议，如加快推进“惠民工程”建设、利用技术手段确保校车安全等。与负面网络舆情不同的是，这类网络舆情能够为政府机构决策提供方案性参考，支持政府决策和类似事件解决的制度化建设，也即支持性、建设性网络舆情。

当地政府部门在处置校车事故时的系列行动也值得参考和推广：一是快速反应。事故发生第二天就以高规格的方式发布事件的初步调查结果，并制定相应行动方案避免类似事件的重复发生；二是迅速成立包括省安监局、省监察厅、省公安厅、省总工会、省教育厅、省交通运输厅、省质监局、长沙市政府和湘潭市政府等在内的应急处置小组，最大限度地整合资源和协同处置；三是严肃处理相关责任人并充分考虑和满足当事人的现实需求，从而避免事态扩大。

（王国华，华中科技大学公共管理学院教授、博导，  
华中科技大学舆情信息研究中心主任）



## 第十三章

### 自然灾害：应急救援与舆论引导同步

“7·21”北京特大暴雨

“1·11”云南镇雄山体滑坡事件

“4·20”芦山地震

“10·7”浙江余姚水灾

# “7·21”北京特大暴雨：灾害应急处置是系统工程

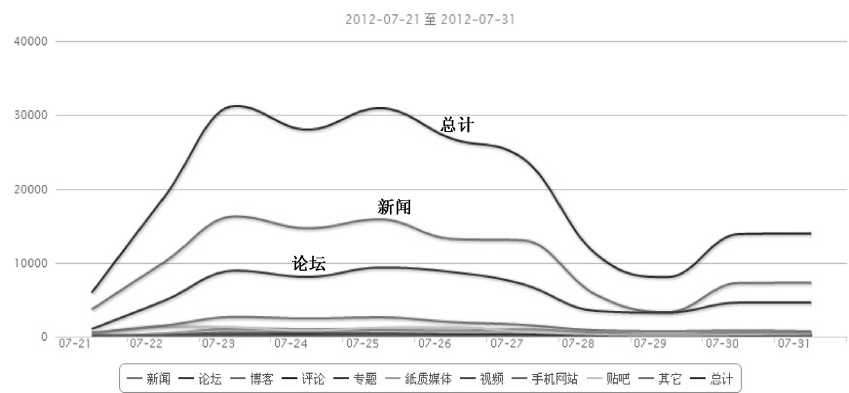
时间：2012 年 7 月 21 日

地点：北京市

□事件发生：北京特大暴雨致交通管网多处积水

2012 年 7 月 21 日，北京迎来一次强降水。截至 7 月 22 日凌晨 2 时，全市平均降雨量达 164 毫米。降雨最大点在房山区河北镇，降雨量达 460 毫米；城区平均降雨量 212 毫米。暴雨导致北京主要交通管网多处积水，城区 95 处道路因积水断路，约 190 万人、2 万余公顷农作物受灾，经济损失近百亿元。截至 8 月 6 日，有 79 人因暴雨死亡。

□媒体报道：受灾情况、网民议论、政府处置成为议程



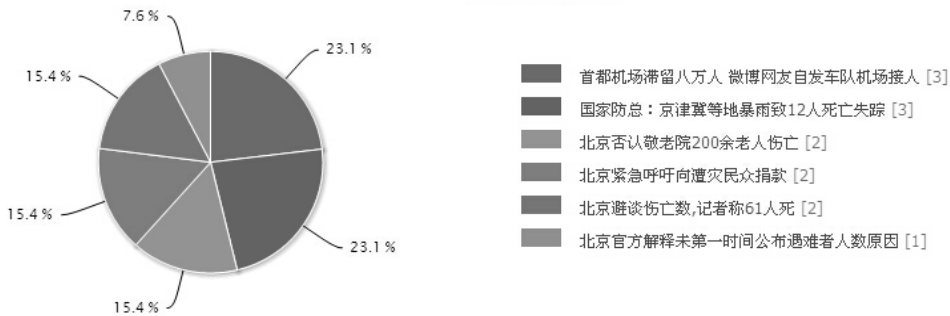
“7·21”北京特大暴雨报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
气象台发布暴雨预警 西北华北东北等地大到暴雨	2012-07-21	303
北京遭遇 61 年最大暴雨 一天连发五次预警	2012-07-21	239
北京溺亡车主最后通话：向妻求救称打不开车门	2012-07-21	205
北京特大暴雨造成 37 人死亡	2012-07-22	483
京城发布史上首个暴雨橙色预警	2012-07-22	217
为何不能给每个市民预先发条短信？	2012-07-23	237

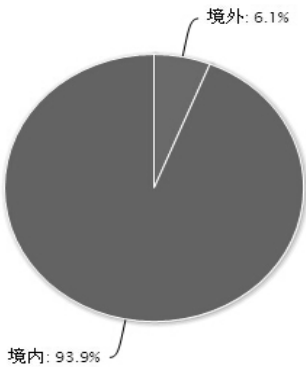
“7·21”北京特大暴雨报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

续表		
标题	时间	转发数
北京遭暴雨袭击，广州该汲取哪些教训	2012-07-23	218
郭金龙：因灾死亡情况及时向社会公布	2012-07-24	348
北京市政府新闻办：不会隐瞒暴雨伤亡数字	2012-07-24	221
北京常务副市长：适时公布因灾死亡失踪人员消息	2012-07-25	299
北京房山人员伤亡重大 区长含泪称“对不起”	2012-07-25	295
核心城区仅遇难1人	2012-07-25	329
武警北京总队二师十一支队南苑救灾	2012-07-25	864
北京境内因暴雨死亡人数上升至77人	2012-07-26	555

手机网站观点分析



“7·21”北京特大暴雨移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“7·21”北京特大暴雨境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：赞扬民间互助精神 质疑政府防灾救灾措施

暴雨灾害引发网民广泛关注。截至2012年7月31日，各大微博平台的信息量总计约390,140条。

### 赞扬民间互助精神

灾民在暴雨中相互帮扶、积极自救的情景感动了网民。网民“梦遗唐朝”说，看见有人腾出自己的家让灾民居住，有人开着车免费接送在路上的人，我终于知道这个民族屹立 5000 年的原因。作家赵楚认为，互联网时代正改变着一个城市传统的防汛应对方式，并在危急时刻表现出令人动容的、强大的感染力。

### 质疑“61 年一遇”为托辞

网民认为，不能一出事就诿过于“天灾”，政府应该切实反思、担责。网民“婷”说，北京的排水系统是怎么建设的？网民“客舟”说，一有灾难，便是“多少年不遇的天灾”，难道相关政府部门完全无责？

### 认为应急救援不到位

网民认为，暴雨时机场高速收费站仍“一丝不苟”收费、暴雨后交管局给被湮没车辆贴罚单等行为不利于抗灾自救。网民对突发事件发生时，地区间、部门间如何配合也表示疑问。历史学家雷颐说，野三坡属河北涞水，这里如有不幸者，应由河北统计还是北京统计？进一步说，这种跨地区灾害事件发生时，应由哪方首先出动、负责，平时应有预案。

### 反思地下管网建设

网民认为，城市发展重地上、轻地下，下水道管网建设滞后，是此次暴雨成灾的原因所在。网民“回来ㄋ”说，城市再繁华，那也是表面上的，不修下水道是悲剧。网民“zhqtxh”说，中国人的政绩考核，下水道无法表现。

媒体	评论文章
人民日报	伤亡人数不是“敏感话题”
环球时报	大暴雨冲出中国现代化的原形
中国广播网	北京特大暴雨凸显公共建设短板
红网	一场暴雨为何让北京如此脆弱
长江网	北京暴雨 一场露美丑的“显形水”

“7·21”北京特大暴雨评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

### □各方处置：预警机制遭质疑 回应用词被调侃

### 政府部门全力应对

暴雨发生后，北京交管部门启动一级加强上勤方案，7000 交警全警上路。北京市应急委迅即召开电视电话会议，部署处置工作。

2012年7月22日凌晨1时许，北京市委书记、市长郭金龙在市应急办主持召开抢险调度视频会，听取防汛抗旱指挥中心、房山等区县救灾点的情况汇报，要求以人为本，确保人民群众生命安全。

### “预警有技术障碍”遭质疑

7月22日，在特大暴雨汛情通报会上，针对网民有关未收到预警的质疑，北京气象局副局长曲晓波向媒体表示，由于基站数量有限，暴雨预警短信难以做到全面覆盖，手机预警信息发送尚有技术障碍。

网民认为，“手机预警信息发送尚有技术障碍”不符合实际，有推卸责任之嫌。《人民邮电报》的微博称，2004年，北京市专业气象台首次向市民发布天气警报，“发灾害预警短信没有技术障碍”。网民“潘石屹”说，每天垃圾短信一大堆，要发关键短信时怎么就技术不支持了，全是借口。北京移动、北京联通等运营商也表示，全网发送短信没有技术障碍。

### “给熄火车辆所贴罚单作废”

7月22日19时许，针对网民“涉水熄火车辆被贴罚单”的质疑，“@北京发布”援引北京市副市长吉林的话表示，在突发灾害降临时这种处罚是错误的，所贴罚单作废。已责成市交管局处理此事，并感谢广大网民的监督。

### 网民质疑死亡人数“不准”

7月22日22时许，北京市政府新闻办通报，截至22日17时，北京市境内共发现因暴雨死亡37人。

网民质疑政府公布的死亡人数“不准”，认为政府、媒体应该公布真相。房山网民“-若泽”说，光我们房山就死了那么多人，怎么可能全北京只有这么多。

### 辟谣“敬老院伤亡200人”

7月23日，微博传言房山一家敬老院受灾，200余名老人伤亡。房山区政府在官方微博辟谣称，房山区境内公立民办敬老院共计40家，经一一排查证实，未出现受灾现象，敬老院老人伤亡数为0，并全部处于安全地带。

### 自夸措辞被冷嘲热讽

7月23日，北京市防汛办总工程师刘洪伟在接受CCTV13节目采访说，我们在7月21日上午下发了汛情戒备预警，要求各部门上岗，到11点的时候，把汛情预警升级为蓝色。随着时间的不断调整，响应的程度也越来越高。最终在19时升级为橙色。“可以说这次的预报是非常准的、我们的预警也非常的及时、各级部门的防汛预案也非常到位。”

刘洪伟的讲话被网民总结为“三个非常到位”（预报非常到位、预警非常到位、预案非常到位），并纷纷予以讽刺。网民“小湧的蜗壳”调侃道，一定要把这条微博“发到位”。网民“滤夏之森-病气体质”说，若是没有什么重大生命财产损失，这么吹嘘标榜一下自己也就算了。这回死了这么多人，不仅不见深刻反省，还在这里自夸。网民“斯堪地客”说，他的“到位”是按照现有的、落后的基础设施和管理水平而言的，如果坚持这样的低标准，再大的暴雨来还是会“到位”的。

### 北京市委书记要求如实公布死亡情况

7月23日11时，北京市委书记、市长郭金龙在会议上指出，由特大自然灾害造成的因灾死亡情况，社会各界高度关注。要按照实事求是的原则，认真排查核实，及时向社会公布。

7月24日，房山区区长祁红向媒体介绍灾情。有媒体问“这次洪灾，什么事情最让你感到心疼”。他表示，“我刚才说过6.5万人转移到了高地，但是还有那些路过的、盲目的、不在状态的、没有来得及反应的人，被洪水无情地吞没了。作为区长，对不起大家。”

7月26日晚，北京市防汛抗旱指挥部召开新闻发布会，公布死亡人数为77人，其中66名遇难者身份已经确认。

### 北京市领导向遇难者默哀

7月27日上午，北京市委书记郭金龙（此时他已辞去市长职务），北京市委副书记、代市长王安顺等来到灾情严重的十渡镇，向灾害死难者默哀1分钟。郭金龙表示，这场灾害给北京带来的教训是异常深刻的，我们必须不断反思，永远铭记，不断改进我们的工作，使得这样的灾难不再出现。王安顺表示，将竭尽全力做好灾后救灾善后工作，尽快恢复灾区的水电路通讯，做好卫生防疫工作，做好下一步防汛的准备工作，绝不让悲剧再次发生。两位领导表示，媒体和社会的批评建议对北京市是很大的帮助。

### □衍生舆情：红十字会被指转运尸体收费

2012年7月27日，华龙网官方微博发布消息称：据凤凰新拍客爆料，房山区洪灾死者王建生在水里泡了两天才被打捞出来。有关部门却作秀一定要抢救，不让已赶到的火葬车把尸体拉走，强行让家属交620元让120急救车拉走抢救。微博引发网民关注。有网民将转运费发票贴到网络上，发票上盖的章为“北京市红十字会急诊抢救中心”。

此事将北京红十字会推上风口浪尖。网民指责北京红十字会趁火打劫，毫无道德底线，有悖于红十字会的宗旨。有网民对慈善事业表示失望，认为慈善机构已经成为营利机构。

针对质疑，7月29日，北京市红十字会回应称，经家属同意将王先生遗体从遇难地直接运至殡仪馆，现场未见其他专业车辆。此次转运工作流程符合政府规定，遗体保护



完好，根本没有强行抢救、强行转运、交费才交人等现象。620 元转运费于情不合，已予退还。

网民对该回应的用词和语气感到不满，认为红十字会应认真反省和道歉，而不是“已予退还”了事。也有网民认为，红十字会虽及时予以纠正并补救，但掩盖不了其人性化服务意识不足的事实。

## 【点评】

特大暴雨来袭时，新闻媒体、论坛、博客和网络视频等多种媒介几乎同一时间进行了报道，而网络新闻占据一半以上。可见此时来自网络媒体的信息更有及时性、权威性，更被人们接受。按照时间顺序看，各方报道贯穿了“灾害事件曝光”、“伤亡损失情况”、“救灾进展”、“救灾细节”、“反思经验教训”的大致主线。

事件引起广泛关注的原因，一是暴雨灾害与群众息息相关，伤亡情况、救灾进展成为民间舆论关注点，民众参与积极性很高。二是受灾面广，消息爆炸式产生且来源多样化，导致舆论高度不可控，信息高度透明化。

事件发生后，网民对政府的质疑不断，除了对防汛硬件设施、预防预警系统进行质疑外，还对政府发布的死亡人数统计表现出不信任的态度。针对这种情况，北京市相关官员表态“不会隐瞒暴雨伤亡数字”，让网民感受到了政府的积极态度和责任心，很大程度上化解了潜在的矛盾和冲突。事件后期，北京市政府领导亲临一线，诚恳道歉和承诺，也成为重建政府公信力至关重要的一步。

“红会运尸收费”在各界报道救援进展时被曝出，迅速被当成团结救灾的反面教材，饱受非议。红会缺乏人文关怀的“已予退还”回应，忽视了灾后舆论场敏感的氛围，极大地加重了负面舆情。事件发生后，政府职能部门没有出面调查，没有给公众交代，使网民质疑政府部门对此视而不见。可见，自然灾害发生时，政府的作为至关重要，政府及时、透明、公正的声音是主导舆论的关键。

（沈阳，清华大学新闻与传播学院教授）

# “1·11”云南镇雄山体滑坡事件： 应从“替民做主”向“为民服务”转变

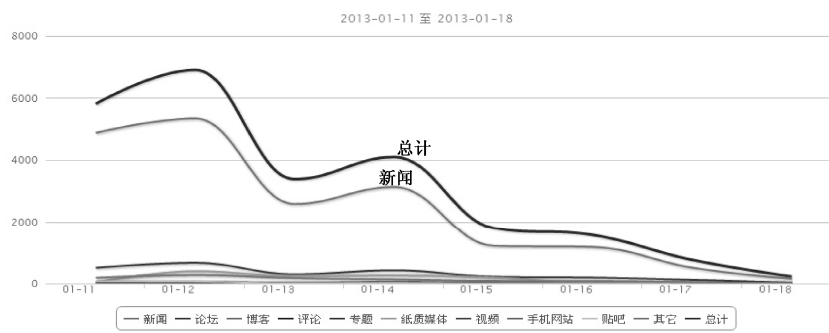
时间：2013 年 1 月 11 日

地点：云南省昭通市

□事件发生：云南镇雄发生山体滑坡灾害事故

2013 年 1 月 11 日，云南省昭通市镇雄县果珠乡高坡村赵家沟村民组发生一起山体滑坡灾害事故，总计约 21 万立方米的滑坡体从陡坡上倾泻而下，将赵家沟 14 户民房损毁掩埋，造成 46 人死亡 2 人受伤。

□媒体报道：动态报道伤亡情况 直击救援现场



“1·11”云南镇雄山体滑坡事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

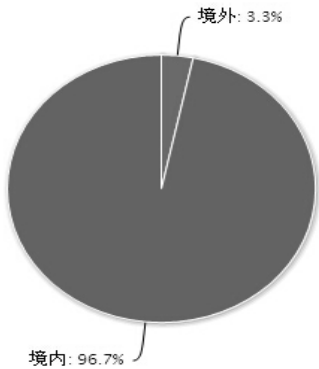
事故发生后，云南网率先报道称，有 10 多户村民住房被掩埋，确定有人员伤亡，具体伤亡数字待统计。事故发生后昭通市委市政府、镇雄县委县政府已启动应急预案，相关部门正赶往事故现场。随后，《春城晚报》、央视等媒体介入报道。

标题	时间	转发数
云南镇雄山体滑坡遇难人数增至 8 名	2013-01-11	819
云南镇雄发生山体滑坡 46 人被埋 已有 42 人遇难	2013-01-11	405
云南镇雄发生山体滑坡事故目前已有 8 人遇难	2013-01-11	189
镇雄山体滑坡已致 10 人死 省长率工作组赶赴现场	2013-01-11	157
云南镇雄发生山体滑坡 已搜救出 18 具遇难者遗体	2013-01-11	491

“1·11”云南镇雄山体滑坡事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

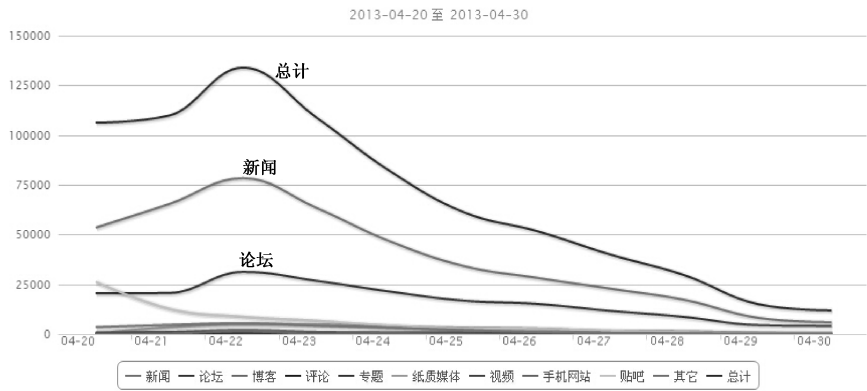
续表

标题	时间	转发数
习近平温家宝等就云南山体滑坡作批示	2013-01-11	160
云南镇雄山体滑坡已致 44 人遇难 2 人失踪	2013-01-11	287
云南镇雄山体滑坡已致 43 人遇难 每人抚慰金 1 万	2013-01-11	307
云南否认采矿致山体滑坡 46 名遇难者名单公布	2013-01-12	192
镇雄官方澄清“山体滑坡与煤矿瓦斯爆炸有关”流言	2013-01-13	201
云南镇雄回应死者遗体过早火化：怕家属看到情绪激烈	2013-01-14	223
镇雄县就遗体处理问题向遇难者家属及亲属道歉	2013-01-14	253
云南强行火化滑坡遇难者遗体 称担心家属激动	2013-01-14	320
云南镇雄承认强行火化遇难者遗体有维稳因素	2013-01-17	189



“1·11”云南镇雄山体滑坡事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：为灾害祈祷致哀 质疑官方强行火化遗体

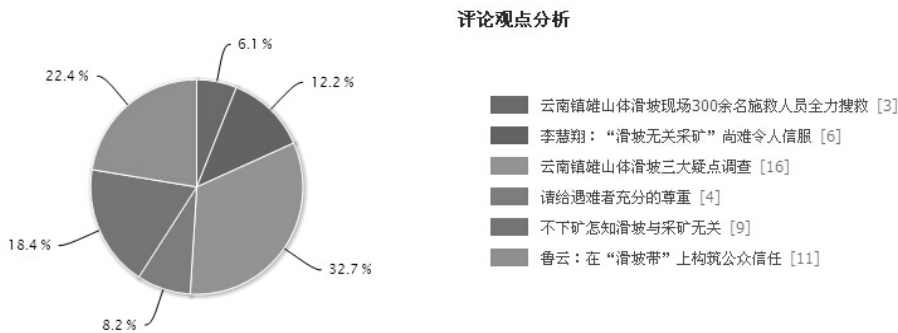


“1·11”云南镇雄山体滑坡事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

事故引发网民强烈关注。网民“娟娟出自碧湖中”说，云南加油，生者坚强，死者安息。网民“微博搞笑排行榜”说，让我们系上黑丝带，为滑坡遇难者致哀。

听闻遇难者尸体被“强行火化”，网民表示愤慨。网民“大约在冬季”说，连见家属

最后一面的权利都被剥夺了？网民“路边社云南分社”说，这样做，家属的情绪就不只是激动了吧，更多的是愤怒和崩溃吧，这不是在人家伤口上再加一刀吗？



“1·11”云南镇雄山体滑坡事件评论文章

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：高级别响应 迅速救援

### 昭通市

#### 启动应急预案

事故发生后，昭通市委市政府、镇雄县委县政府启动应急预案，昭通市公安、交警、消防，镇雄县公安、交警、消防、民政等相关部门，赶往事故现场。

#### 紧急转移安置 57 户

2013 年 1 月 11 日当天，镇雄县委书记冯学兰在指挥部会议上介绍，发生滑坡的赵家沟村民小组有 73 户共 468 人，其中 14 户被损毁掩埋，2 户受到冲击损伤。发生滑坡的山体险情还不能完全排除，当地政府已组织受到威胁的 57 户群众紧急转移安置。

#### 安排遇难者家属抚恤金

昭通市市长刘建华介绍，市县已安排 550 万元用于应急抢险救灾。对于遇难者，将在通过 DNA 鉴定和家属辨认确认身份后，尊重家属意愿进行火化或者入土为安。当地政府初步决定，对每名遇难者的家属安排抚恤金 1 万元。

#### 原因认定为“雨雪浸泡渗透”

1 月 12 日，镇雄官方通报：据专家现场初步勘测，山体滑坡发生的原因初步认定为高位陡坡上垮塌下来的土石形成的堆积体，经过 10 多天的雨雪浸泡渗透，水分饱和后产生的山体滑坡。灾区不在采矿区。

## 遇难者遗体全部找到

镇雄县委政府网发布信息，截至1月12日12时，滑坡事故整个搜救工作全部结束，46名遇难者遗体已全部找到。

## 党中央、国务院

灾情发生后，党中央、国务院高度重视，中央领导同志第一时间作出重要批示，对抢险救灾工作提出明确具体的要求。公安部、国土资源部、民政部等部委也及时与云南省委、省政府联系，并分别指派工作组前往昭通指导救援。

## 云南省政府

### 相关领导赶赴现场

事故发生后，云南省委书记秦光荣立即就贯彻落实中央领导重要批示精神和抢险救援工作作出安排部署，要求把中央领导的指示尽快传达下去，认真抓好抢险防范、恢复重建、群众安置、防止次生灾害和社会稳定工作，特别是把抢救人作为第一任务。

云南省民政厅、云南省减灾委办公室迅速启动4级应急响应。云南省民政厅厅长王树芬率工作组赶往事故现场。

1月11日12时30分左右，云南省委副书记、省长李纪恒率领相关部门组成的工作组前往事故现场。

### 消防部队投入救援

截至1月11日12时，云南消防部队共投入30辆救援车辆，191名消防官兵，6条搜救犬赶赴现场参与救援。

## □衍生舆情

### “滑坡与采矿无关”调查结论遭质疑

官方披露事故原因为“持续雨雪天气”，但当地出现很多山体滑坡与煤矿开采有关的传言。对此，云南省国土资源厅地质灾害应急专家组于1月12日下午回应称，此次山体滑坡系连续雨雪天气导致的自然灾害，与采矿活动无关。专家表示，经查证：此次山体滑坡区唯一的煤矿为高坡煤矿，矿区边界距滑坡直线距离500m。根据现场调查及滑坡成因分析，没有发现此次滑坡与采矿活动有直接关系。

镇雄县官方1月13日召开群众代表见面会。镇雄县煤炭工业局局长曾德勇说，滑坡量达21万立方米，如果煤矿瓦斯爆炸要释放这么大的能量，大概需要二三十万立方米的瓦斯气体容量，而高坡煤矿远远没有这么大的矿洞；如果泥土是煤矿爆炸后喷出来的，那

么泥土中必然有煤矿和煤矸石，而从滑坡现场来看，根本没有煤矿和煤矸石。

官方有关“山体滑坡与煤矿无关”的说法也引起网民质疑。网民“刘效仁”说，1月11日早晨发生的山体滑坡，1月12日即做出结论，未免太仓促。《南方都市报》有文章说，急于否定滑坡与采矿有关的专家，你是否进行了专门的调查和科学的分析？你是否形成了专门的调查报告？你的结论是来自于谨慎的态度，还是根据经验判断？你的结论是否有扎实的数据支撑？你能否公开你的调查报告？目前看来，至少专家没有向媒体公开可信的调查报告，专家的说法是不可信的。

### **未经遇难者家属同意就火化遗体引质疑**

当地在未经遇难者家属同意的情况下，于2013年1月12日8时开始火化遇难人员遗体，到13日9时全部火化结束。此事引起一些遇难者亲属不满和抗议。

1月13日，镇雄县相关负责人与这些村民座谈。镇雄县副县长胡建普说：“我们火化遗体的决定，是经过县、乡等相关领导以及村民代表的共同讨论通过的，这些遇难者大部分面目被压得无法辨认，担心村民们看到之后，情绪出现更大的波动。还有一些村民回来的时间会比较久，等那么久的话担心出现卫生防疫方面的问题。”

1月14日，镇雄县山体滑坡应急救援指挥部负责人表示，镇雄县委县政府已就未经家属签字同意即火化遇难者遗体一事，向遇难者家属亲属诚恳道歉。这名负责人表示，由于工作中考虑不够周全，对遇难者家属亲属造成了伤害，已责令县民政局及殡仪馆作出深刻的书面检查。

## **【点评】**

“1·11”云南镇雄山体滑坡事件是一起重大自然灾害，造成46人死亡。从中央到地方，各级政府的应急响应工作开展得有条不紊。尽管如此，这场自然灾害依旧节外生枝，引发了舆情事件。问题的焦点是：滑坡是否与采矿相关？

事发当天，云南省国土厅公布初步调查结果，滑坡是自然原因造成的。这引发了部分公众的质疑。次日，云南省国土厅专家组再次回应，事件的性质为自然灾害。可是，依旧有媒体质疑其可信性。

突发事件发生后，信息发布的原则之一就是速报事实、慎报原因。特别是对于可能引起争议的突发事件，尤该如此。在对舆情跟踪基础上，云南省国土厅专家组应展开全面、细致的调查，以回应公众的质疑，甚至可以吸纳第三方参与，以提升调查结果的客观性。

不仅如此，镇雄县未经家属同意，就将遇难者遗体火化。这更使得善后处置

多了一分瑕疵。今天的政府应该为民服务，而不是替民做主。而为民服务的前提是了解民意、满足民愿。否则，结果就会事与愿违。

当地政府以死者面目全非为由将其匆忙火化，很容易给人造成有所隐瞒的印象。公众不满是在情理之中。也许，当地政府是出于维稳的惯性思维而采取此下策。但是，维稳的前提是维权。只有有效维护公众的合法权益，社会才会和谐稳定。

火化事件发生后，镇雄县领导与遇难者家属进行了沟通、道歉，并处置了相关责任人，避免了群体事件的发生。这从另一角度说明，在突发事件处置过程中，政府与社会公众坦诚沟通是十分必要的。

（王宏伟，中国人民大学公共管理学院国家安全研究中心主任）

“4·20”芦山地震：抗震救灾更趋成熟

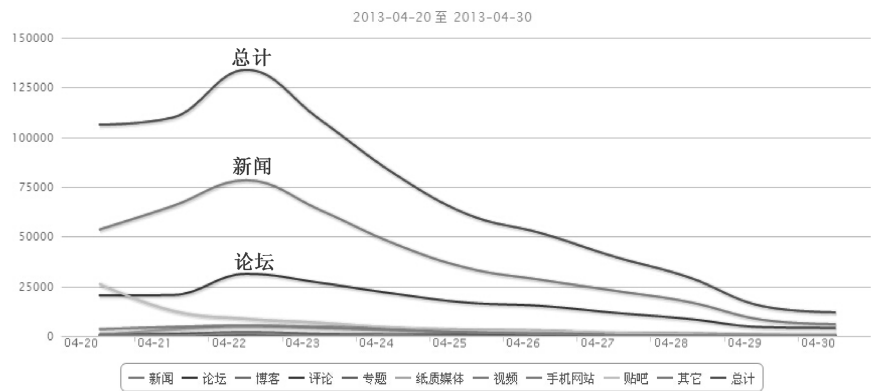
时间：2013 年 4 月 20 日

地点：四川省雅安市

□事件发生：雅安市芦山县发生 7.0 级地震

2013 年 4 月 20 日 08 时 02 分，四川省雅安市芦山县（北纬 30.3 度，东经 103.0 度）发生 7.0 级地震。截至 4 月 25 日 18 时，地震遇难人数升至 196 人，失踪 21 人，13,484 人受伤，累计造成 231 余万人受灾。

□媒体报道：报道救灾行动 反映灾民需求



“4·20”芦山地震报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

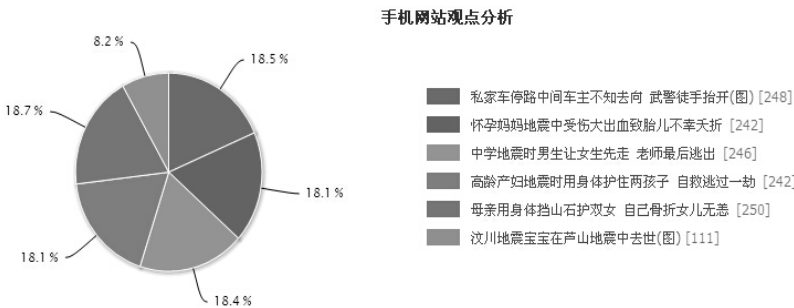
标题	时间	转发数
中国各地驰援四川雅安灾区	2013-04-20	718
多省区市组织集结救援队 准备驰援雅安地震灾区	2013-04-20	576
非汶川地震余震	2013-04-20	511
各地民众为芦山地震遇难者祈福	2013-04-20	399
四川雅安 7.0 级地震 恒大捐款 2000 万暂成捐款最多企业	2013-04-20	676
愿芦山长立，雅安平安！	2013-04-20	342
国务院：各单位、团体未经批准暂不要进入灾区	2013-04-21	617

“4·20”芦山地震热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

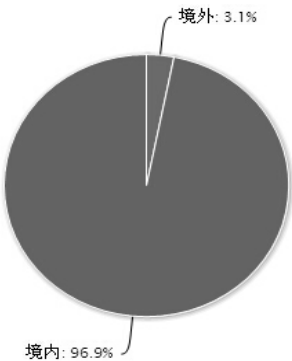


续表

标题	时间	转发数
驰援芦山 17 小时	2013-04-21	466
芦山震区 生命通道全线抢通	2013-04-22	367
芦山内汶川地震重建建筑再受损 抗震标准受质疑	2013-04-23	484
中央政治局常委会部署抗震救灾工作 习近平发表讲话	2013-04-23	381
七常委为地震遇难同胞和牺牲战士默哀	2013-04-23	370
清水镇党员群众为雅安地震灾区捐款	2013-04-27	527



“4·20”芦山地震移动媒体报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



“4·20”芦山地震境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：关注官方处置行动 反思防灾救灾机制

“4·20”芦山地震引起网民广泛关注，截至 2013 年 4 月 30 日，各大微博平台的相关微博总计约 4,252,155 条。

声援抗震救灾

地震发生后，众多当地民众上网发布地震消息。部分网民用实际行动支援前线，如捐款、献血等。地震中的一些感人事迹，如楼房坍塌时男友护住女友、救援官兵连续奋战后睡着在路边、学生抱 6 台电脑三个相机一只龟冲出宿舍等令网民动容。

## 呼吁科学救灾

媒体报道地震灾区道路交通拥堵后，网民呼吁民众保持理性，勿去灾区妨碍救援队救灾。网民“免费写手”说，如果你还是中国人，请不要被人煽情进入灾区，请让出公路资源，让出飞机座位。网民“休喜红”说，此时此刻，最好的救灾方式就是好好上班、遵守秩序。网民还对微博上的一些片面言论进行辨析，呼吁冷静和理性。有网民说，灾情报道过于粗暴血腥，易造成观众替代性心理创伤，灾后心理建设更不易，别重蹈覆辙。

## 质疑地震监测

网民“国安实名手册”说，此次地震与以往地震一样，未能成功预报。有网民对地震局的编制、财政预算等进行质疑，认为其浪费财政资金。部分网民举出民间人士成功预测地震的例子，质疑官方地震监测机构压制民间地震预测力量。

## 质疑建筑物的抗震能力

有媒体报道灾区建筑物受损严重，引发网民吐槽。网民“郭文婧”说，按照常理，汶川地震后重建的建筑理应成为这次地震的“生命之舟”。可是，不属于震中的宝兴县，重建建筑居然也不抗震，令人质疑。网民“凹凸不曼”说，严查“豆腐渣”工程才是治本。

## 个人捐款行为引起争议

地震后很多企业和社会名人踊跃捐款，而普通民众捐款却相对较少，对此有网民认为应予以谴责，而另一些网民则认为公民个人已经纳税，抗震救灾费用应由政府承担。部分网民认为之所以会出现这样的争议是因为税收去向不够透明，财政资金浪费严重。

## 反思救灾协调机制

网民“板朋”说，此次抗震救灾仍然没有有效解决统一协调指挥的问题，相关部门各有系统，互不隶属，互不沟通，既浪费了救援资源，又浪费了时间。网民“检察小兵”说，杭州民间专业救助机构装备精良，但到了芦山县却得不到受灾信息，一路挺进只能靠媒体、微博指引。网民“北京厨子”说，新闻媒体都往重灾区跑，然后全部救灾物资就跟在新闻媒体后面跑。

## □各方处置：高级别响应 全力救援

### 党中央、国务院

### 高度重视

中共中央总书记习近平、国务院总理李克强在地震发生以后指示要把抢救生命作为首

要任务，最大限度减少伤亡。随后，李克强与国务院副总理汪洋、国务院秘书长杨晶等前往灾区指挥救灾工作。

2013年4月20日下午13时15分，李克强乘坐专机飞往灾区指导救灾工作。

4月21日，国务院下发通知，要求未经批准，原则上暂不自行安排人员或团体前往灾区；建议社会各界有捐赠意愿者以资金捐助为主，物资和设备的捐助则由民政部门协调运往灾区；建议非紧急救援人员、志愿者、游客等尽量不要自行前往灾区；四川省抗震救灾指挥部加强各方面救援力量的统筹协调。

## 各相关部门

### 迅速反应 全力救灾

四川省委书记王东明作出批示：立即启动应急预案，马上派出救援力量赶赴灾区，并即刻组织当地力量进行救援。首先以挽救伤员为第一要务。

中国地震局启动地震应急Ⅰ级响应，由修济刚副局长带队的地震现场应急工作队赶赴灾区。

中国红十字总会启动应急响应，从其成都救灾备灾中心调拨500顶帐篷到受灾地区。

国家减灾委、民政部紧急启动国家三级救灾应急响应。

国家安全监管总局作出紧急部署：国家矿山救援队芙蓉队等16支矿山救援队、300余人赶赴灾区。灾区所有矿井停产撤人，排查危化、油气管线，防止发生泄漏、爆炸事故。

公安部启动应急机制，公安部部长郭声琨，分管部领导、消防、交管、治安等部门负责人在指挥中心调度指挥救援，并派出工作组赶赴现场。

卫计委派出国家卫生应急队，180多名医务人员赶赴灾区。

国资委向各中央企业印发紧急通知，要求迅速做好灾情调查、救灾应急等工作。

截至4月20日15时，解放军和武警部队投入震区的救援兵力达7491人。截至16时，陆军航空兵部队派出9架直升机，空军出动两架侦察机，海军出动一架遥感飞机。

## 衍生舆情

### 红十字会号召捐款遭抵触

地震发生后，中国红十字会的官方微博号召网民捐款支持灾区，遭遇网民的抵触。很多网民回复“滚”字和鄙视的表情。2013年4月20日上午，中国红十字会发微博称，总会工作组正赶赴雅安灾区考察，其中的“考察”二字遭网民抨击。媒体报道中也出现了很多有关红十字会遭冷遇的信息，如“深圳市红十字会筹款，市民绕行”等。IBTimes中文网报道《台湾红十字会：大陆要求先援助五百万人民币》，引发公众对红十字会的指责。中国红十字会社会监督委员会回应称此消息纯属捏造。台湾红十字会也发布声明表示，此

为错误报道，绝无此事。在红十字会陷入信任危机的同时，一些民间公益机构受到网民信赖和欢迎。

### 芦山县委书记手腕上的手表印引围观

4 月 21 日，微博上热传一张有关芦山县委书记范继跃的图片，图片显示范继跃的左手腕有一个印痕，疑似戴手表所留。有网民翻出几张他在其他一些公开场合讲话的图片，这些图片显示其手腕上确实有一块手表。于是范继跃被网民冠名“无表哥”，并遭冷嘲热讽。有网民称他戴的是“名表江诗丹顿，价值 21 万”，引起网民对其“贪腐”质疑。

### 【点评】

从 2008 年的汶川地震，到 2010 年的玉树地震，再到 2013 年的芦山地震，我国应急救援体系日趋成熟。无论是民众、机构还是政府，应对能力明显提高。相较前两次地震，在芦山地震中，政府表现沉稳有力，这在灾害信息公开、应急处理、政府部门联动等多方面均有体现。与此同时，灾后舆情状况也出现新特点。

一是信息发布更及时。2013 年 4 月 20 日 8 点 2 分 53 秒，即在震后 53 秒，第一条地震信息由微博发出，而汶川地震第一条信息是在震后 18 分钟才由新华网发出。此后，11 点 30 分，即震后 3 个半小时，四川省召开芦山地震首次发布会，其信息发布速度明显快于汶川地震。信息的及时发布，其背后是政府和民众更高效的地震应对。不论是抗震部署、部队救援，还是各方援助、灾区自救等方面，都表现出政府面对突发性事件更理性，处置更成熟。社会整体舆论也更显人文关怀。

二是公众反应更理性。在此次救灾中，民众对地震中所涌现的感人故事的关注从手机网站观点的分析图表可见一斑，但一些个体事件引发了民众质疑，具有代表性的即“最美新娘”事件。由于“郭美美事件”等一系列舆情事件带来的信任危机还没有消散，再加上与红十字会救援、募捐等举措有关的网络谣言推波助澜，舆论对红十字会产生抵触；而芦山县委书记手腕上的表印，由于没有及时澄清与调查，更是一度引人侧目。虽然这些负面新闻持续影响公众情感，但从实际捐款情况看，对红十字会的舆论批评并没有阻碍人们的救灾行动。民间公益组织受到追捧，一方面可视为公众从舆论和行动上对红十字会的一种施压和督促，另一方面也可见救灾方式呈现多元化。此外，在政府部门和媒体实时公开受灾具体情况和相关信息的前提下，公众对救灾行动和防灾措施中的实质性问题有了更多的讨论，对施救的“科学性”有了更多的关注。

三是新媒体表现突出。网络寻人平台出现，微博、微信上也发起了寻人行动；网络慈善兴起，如新浪微博微公益搭建的捐款平台；新媒体成信息发布主平台，官方对此善加利用，及时发出准确信息，引导民众理性救援，为更多实际行动提供帮助。“芦山”地震的舆情分析启示我们，应该不断加强和完善新媒体在舆情引导中的作用，充分利用其互动性强、传播速度快、范围广等优点及时发声，澄清事实，维护政府公信力，为引导舆论把握正确方向。

（李珮，西南政法大学全球新闻与传播学院院长、教授）

“10·7”浙江余姚水灾：救灾与舆情处置应同步

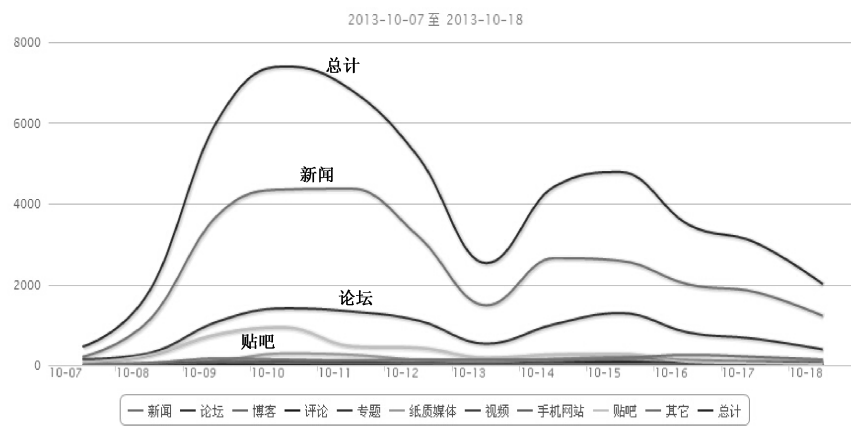
时间：2013 年 10 月 7 日

地点：浙江省余姚市

□事件发生：余姚受台风影响遭遇严重水灾

2013 年 10 月 7 日，受台风“菲特”影响，浙江余姚遭遇严重水灾，70%以上城区受淹，主城区城市交通瘫痪。因为进水导致部分变电所、水厂、通讯设备障碍，供电供水出现困难。截至 10 月 8 日晚 7 时，该市 21 个乡镇、街道受灾，145 个行政村和社区被围，受灾人口 83 万余人，房屋受损较严重的 25,650 间。

□媒体报道：网络爆料、现场采访、官方回应成为重要议程



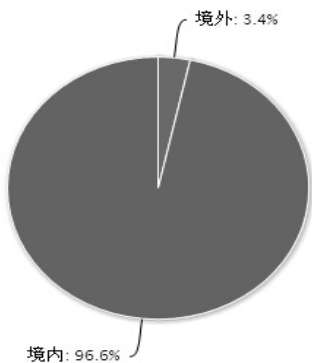
“10·7”浙江余姚水灾报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
余姚遇百年一遇强降雨 少数安置点饮水缺口较大	2013-10-09	226
浙江余姚城区 70%被淹 政府发布告市民书	2013-10-09	146
浙江余姚被困者求援：没水没粮快撑不下去了	2013-10-09	141
余姚否认抗灾迟钝：68 个西湖的水非人力可解决	2013-10-10	173
慈溪“擎天柱”驶援余姚救了 100 多人	2013-10-10	159

“10·7”浙江余姚水灾热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

续表

标题	时间	转发数
宁波特大流域性洪水：余姚总雨量相当于 68 个西湖	2013-10-10	148
浙江余姚政府回应预警短信延迟：对灾情估计不足	2013-10-10	125
浙江军政民携手并肩 网友给救援力量点赞	2013-10-11	117
浙江余姚饭店老板为路人免费送上万份盒饭	2013-10-12	142
余姚回应“干部被背进灾民家” 当事人被免职	2013-10-13	247
让村支书背进家的镇干部被免	2013-10-14	115
漫画家“变态辣椒”疑因转发余姚微博被传唤	2013-10-18	157



“10·7”浙江余姚水灾报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：赞扬民间互助行为 质疑官方救灾机制

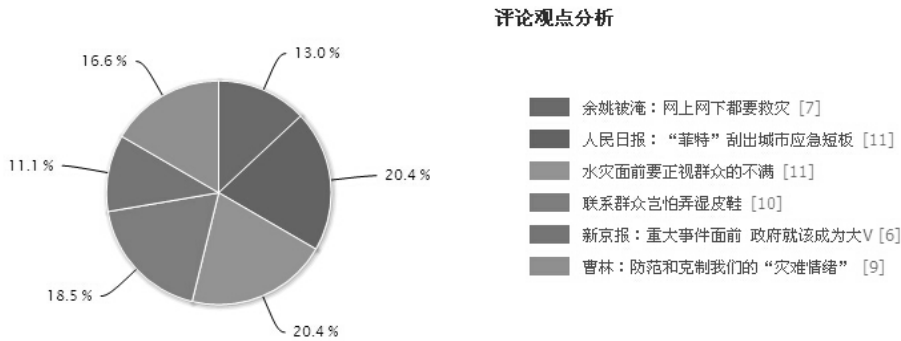
赞扬民间救助行为

水灾引起网民广泛关注，截至 2013 年 10 月 18 日，各大微博平台的相关信息总计约 370,788 条。

网民通过微博、微信等平台开展祈福活动、传递灾情信息、交流自救经验。小城大厨饭店、82 岁的孙彩青等草根阶层的义举，感动着整个网络社会。民间救灾组织活跃在救灾第一线，让网民见证了社会组织的力量。

质疑官方救援迟缓

从大水发生时起，网民对官方的质疑声就未曾间断。在事先预警、应急避难场所设置及使用、现场处置等诸多环节，政府都被指“缺位”、“漠视”。余姚市委书记多次通过媒体传话，不但没有赢得网民的谅解，反而被指“表扬及自我表扬”，回应措辞也遭到网民调侃质疑。



“10·7”浙江余姚水灾评论观点

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □各方处置：召开多场新闻发布会 救灾效率遭质疑

### 发布《告全体市民书》

2013 年 10 月 8 日晚，余姚市委市政府发布《告全体市民书》称，全市目前已进入紧急防汛期，各地各部门正全力以赴抓好抢险救灾的各项工作，努力把灾害造成的损失降到最低程度。

### 召开第一场新闻发布会

10 月 9 日，余姚市就洪涝灾情召开新闻发布会，余姚市委常委、常务副市长潘银浩说，姚江水位正在逐渐回落，预计城区大部分区域积水在明后（10-11 日）两天有一个明显回落，到 12 日左右可基本消除积水。

### 回应“预警不及时”质疑

新华社报道称，记者在余姚采访时，几位市民表示，政府在预警和应急上都有欠缺。“我在 8 日早上才收到发来的提醒短信，但那时早就淹了。”有些网民也表示，10 月 8 日水灾已十分严重，这时预警已属于马后炮，而且当时通讯很差，很多人肯定收不到，政府应在下大雨时就发出相关信息。

10 月 9 日，余姚市政府相关部门表示，10 月 8 日早上 6 时开始，他们就通过中国三大运营商向所有余姚的手机号发布预警信息，并通过电台不间断地发布各类相关信息，但当地的通讯信号较差，可能导致部分民众无法收到。政府部门也承认“对这次灾情估计不足，来得太突然，余姚几乎每年都会有台风，像去年的海葵，但都没有那么严重。”

### 回应“灾民缺水缺粮”相关信息

网络上出现了很多当地居民缺水缺粮求救援的信息，如网民“Cheryl\_话痨的臆想”



说，同学发短信求救说，他们那里受两面夹击，一边姚江水倒灌，一边水库放水泄洪。网民“cchick 要喝蜂蜜水”说，身在余姚的好友发来短信求助，她那边断电断信号，一米多深的死水开始发臭，望有关部门尽快帮忙解决。

10月9日，志愿者在余姚凤山街道发放救援物资，一位外地居民表示不满，随后与该志愿者发生肢体冲突，并推翻装满物资的小船，引起居民哄抢。据附近居民说，两位志愿者在运送物资时，有人说了一声“他们只发给本地人，不发给外地人”。然后，这名外地男子就和志愿者起了冲突。

针对这些信息，余姚市政府相关部门表示，已储备可供市民食用15天以上的物资。同时，针对出现的局部抢购物资的现象，发动商家优化物资调配、方便群众采购。余姚市已专门调配了10辆军用卡车和10艘橡皮艇，全力保障物资运输。

### 召开第二场新闻发布会

10月10日下午，余姚市政府再次召开新闻发布会。中新网记者提出质疑：“为啥没见领导干部到灾区？”余姚市市长奚明表示，5日上午到现在，过去120多个小时，广大干部在做一件事情，就是抗洪救灾。干部们主要在两个地方，一个是三防指挥部，一个是余姚的重灾区，特别是城区四个街道及陆埠、河姆渡等乡镇。他还表示做了三件事：防台风工作部署检查、抢险救灾现场指挥、慰问受灾群众。

### 市委书记接受采访遭质疑

10月10日，余姚市委书记毛宏芳在接受浙江在线专访时表示，两天时间，老天爷差不多把68个西湖的水倒到我们余姚头上，台风倒潮、冷空气、大潮汛“三碰头”，而余姚地理位置像是锅底，下游潮位高，积水出不去，上游还不断有水来，真是百年一遇。这确实不是通过人为努力、科学调度就能马上解决的问题。

毛宏芳对地形地貌、百年一遇等客观因素的强调，遭到网民批评。网民“杂谈微吧”说，每次遇到灾情，总能听到“百年一遇”这个词语。网民“乔志峰”说，“百年一遇”不仅成了一些人的口头禅，还常常见诸报端，听得我们耳朵上已经起了老茧。网民“向阿毛”说，天灾没错，可天灾发生时，政府的反应要及时有效，不能让老百姓心寒啊。

### 召开第三场新闻发布会

10月11日，余姚市政府召开新闻发布会，相关政府官员表示，居民生活正在逐步恢复正常，城区超市基本恢复营业。余姚市副市长郑桂春表示，社会传言的哄抢救灾物资现象，经核实并不存在，只是在分发时有争抢，总体发放过程基本有序。从10月10日开始，市政府已经组织基层党员干部深入每个村、社区、居民家，了解受灾情况，确保生活物资发放到位。另外，市财政已经拿出2亿元，准备分发到各街道、乡镇，及农业局等部门，由后者用于资金救助。

## 召开第四场新闻发布会

10 月 12 日，余姚市召开新闻发布会表示，截至当日 14 时，姚江水位已下降到 4.57 米，再经过两天的努力，余姚城区积水可基本消除。

## 市委书记接受专访再遭质疑

10 月 12 日，余姚市委书记毛宏芳就救灾工作接受《新京报》专访，针对大水多日不退、预警和启动应急预案是否及时等问题进行回应。

回应中的一些表述被媒体以标题形式突出强调，如“灾难期间能吃上就不错了”、“救灾动员就像战争动员”、“雨量太大，神仙也解决不了”，这些表述引发部分网民反感。

## □衍生舆情

### 宁波台记者报道灾后恢复情况遭围堵

10 月 11 日晚，宁波台记者在余姚市中心报道余姚洪水已退，余姚已恢复正常生活。民众称其粉饰灾情，强烈要求他们去花园新村等受灾严重的地区报道，随后民众围堵卫星转播车，并将护送电视台记者的宁波特警警车砸坏。

10 月 12 日上午，宁波电视台在栏目官微“@NBTv 看看看”发布说明，称记者所坐的卫星车所能到达区域沿途见闻报道客观真实，并提到记者并未与当地群众有语言上的冲突，没有任何电视台工作人员说过“余姚人是神经病”。

《看看看》栏目组表示，记者描述的是从余姚高速出入口至现场直播点半小时路程中的见闻，所用的语言为“一些道路积水已退去，有些路段是趟着水进去的。今天和昨天不同的是，一是通讯在慢慢畅通，另外市民和车辆在慢慢开始有序的正常生活，一些市民家里也开始通电。”

### 网民爆料官员“让村支书背”引热议

10 月 13 日，余姚网民“哈桑其”在微博中发布照片称，余姚三七市镇某领导下乡视察水灾，因穿高档鞋子，由年近六旬的村书记背进灾民家里。

照片引发网民大量转载和嘲讽。《人民日报》评论文章说，如果不对形式主义时刻保持警惕，察访民情变身走过场就可能不断演绎新“剧情”。网民“陈央”说，事件折射出的还是干部的官本位思想。

10 月 14 日下午，三七市镇官方微博发布：经镇党委研究决定，免去镇中层干部王某的主任职务，并处以党内警告。

10 月 15 日，《余姚老人背官员调查：双方很熟 背人时有说有笑》、《余姚村民为被背官员鸣不平 称其为抗灾昼夜奋战》等报道出现在网络。

## 【点评】

余姚水灾事件舆情具有议题集中、衍生明显的特性。地方政府在救灾中的行动迟缓、责任推诿和应对不足成为网民意见表达的主要标靶。围绕这些议题，余姚水灾事件的舆情不断发酵、演化和升级，负面情绪持续积累，以致发生因“余姚人是神经病”谣言传播而围堵报道灾后恢复情况的宁波记者的事件。

纵观整个事件，地方政府及主要领导以多场新闻发布会和接受重要报纸采访的形式主动回应网民质疑的积极态度，值得赞赏，但整个过程中也暴露出不少问题。一是舆情回应的方式单一，仍以传统新闻发布会为主，而忽视对新媒体平台如微博、微信等的运用。这与网络舆情的本质相背离。网络舆情是公众在互联网空间的意见表达，传统新闻发布会的形式明显不能满足作为网民主体的年轻网民的信息需求，因为他们中的大多数已经不接触电视、报纸等传统媒体。二是舆情回应缺乏技巧。地方政府领导在回应网民质疑时仍带有“官本位”思维的痕迹，掺入过多情感性词汇，如“真是百年一遇”，而这些情感性词汇往往容易被网民过度解读和放大，进而引发次生舆情。三是与公众和媒体沟通的能力欠缺。当地政府领导有通过媒体向社会大众传播政府行动信息和理念的良好愿望，但在接受媒体采访时往往不经意地表达出不恰当的语言，而这些“不恰当”的语言往往被媒体无限放大，以“标题党”的形式吸引点击率。四是对政府救灾行动信息的传播不够及时和全面。也正因为这样，才会出现网民质疑领导不作为的情况。

总体来看，灾害类网络舆情的处置应该注意以下方面：一是要及时公开信息，包括灾害进展情况和救灾行动情况等。二是要多途径地公开信息，尤其是迎合网民的信息消费习惯，通过新媒体平台发布信息。三是信息发布要以事实为主，用客观数据说话，不要用模糊的、带有主观感情色彩的词汇，官话、套话要不得。

（王国华，华中科技大学公共管理学院教授、博导，  
华中科技大学舆情信息研究中心主任）



## 第十四章

### 政策争议：如何解释考验执政能力

武汉拟对“未婚妈妈”罚款引争议🔪

天津“乌龙限号”事件🔪

安庆市殡葬改革引争议🔪

卫计委拟定医院“死亡率标准”引争议🔪

## 武汉拟对“未婚妈妈”罚款引争议：开门决策之道

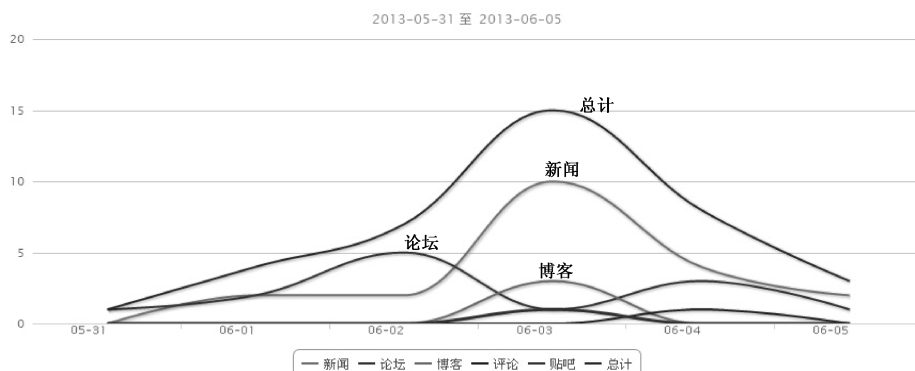
时间：2013 年 5 月 31 日

地点：湖北省武汉市

□事件发生：有关未婚生育的征求意见稿引争议

2013 年 5 月 31 日，湖北省武汉市法制网公布《武汉市人口与计划生育管理若干规定（征求意见稿）》。其中，第 26 条规定：“未婚生育且不能提供对方有效证明，或明知他人有配偶而与其生育子女的，当事人应当依照《湖北省人口与计划生育条例》的规定缴纳社会抚养费”。

□媒体报道：媒体将“未婚妈妈”、“小三”作为标签



武汉拟对“未婚妈妈”罚款报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 6 月 1 日，《楚天金报》以“与他人配偶生子 要缴社会抚养费”为题报道了《武汉市人口与计划生育管理若干规定（征求意见稿）》的内容，该报道被网络媒体以“武汉计划生育新规拟对未婚妈妈与小三罚款”为题转载。

6 月 2 日，《潇湘晨报》数字报刊发报道《武汉拟对未婚妈妈罚款引争议》。报道援引武汉大学社会学专家尚重生的观点称，这个规定很难操作，“明知他人有配偶”这种情况很难界定。罚款新规必然会导致堕胎或弃婴现象。另外，如果未婚妈妈处境比较困难，可能会选择逃跑、藏匿、躲避，甚至还有可能卖孩子。

报道还援引北京大学社会学系教授夏学銮的观点说，靠罚款解决不了超生问题，生育应该人人平等，不能说你有钱就能多生。所以，应该从更高的立法层面来规范计划生育。

### □网民议论：网民持不同观点 激烈交锋

部分网民对征求意见稿表示“举双手赞成”，认为可以遏制“小三”生育。也有一部分网民担心新政起不到效果，反而造成违法成本具体化，从另一方面助长“小三”生育。网民“随遇而安”说，不能认同这种说法，对于“小三”背后的“靠山”来说，几万元的罚款只是九牛一毛，这项规定反而更像是在告诉人们有钱就能多生。网民“Yosha”说，一个巴掌拍不响，为什么只罚女方，不罚男方？这种处罚方式有失公平，也是对不负责任的男人的纵容。

有网民认为，一些还没来得及做好充分准备的“未婚妈妈”，面对幼小的生命本来就束手无策，还要缴纳社会抚养费，这有可能会致堕胎、弃婴现象增多。还有网民表示，应该尊重选择的多元化，如今不想结婚只想有个孩子的人不在少数。

人民网微博评论说，此举的可操作性值得怀疑。罚款不是解决超生的灵丹妙药。未婚生育的原因很多，法律未禁止非婚生子，任何行政规章都不能突破法律的底线。处罚婚前同居的规定已被取消，现在处罚未婚生子不是在走回头路吗？

### □各方处置：解释条文 回应舆论质疑

#### “将社会抚养费说成罚款不准确”

2013年6月2日，武汉市卫计委、武汉市法制办等部门表示，“武汉拟对未婚妈妈罚款”是误读。该规定正在征求市民及各部门意见，不是正式出台的文件；征求意见期间，争议较大的部分或将作出调整。另外，此前媒体报道中，将“社会抚养费”解读为“罚款”也不准确。

多位专家并不认同这一解释，认为社会抚养费的实质仍是罚款，是对违反计划生育政策人员实行的经济处罚。南开大学人口与发展研究所教授原新说，计划生育的管理中有一系列人性化规定，比如怀孕4个月以后不能强制性人工流产，大月份怀孕不能引产。所以，即便知道你怀孕了，孕期超过4个月就不能采取任何办法了。孩子生下来后毕竟占用了一些社会资源，征收一定的社会抚养费，一方面是对生育者进行一定的经济处罚，另一方面是以这样一种名义给社会的感受好一些，不像过去叫征收罚款。北京大学社会学系教授夏学銮表示，用简单的罚款手段很难真正解决好我国的计划生育问题，处罚轻了，达不到作用，重了，对弱势群体是一个伤害。

## “对男方也会进行处理”

6月3日，新华网报道称，武汉市卫计委有关人士回应称，并非所有未婚妈妈都要被征收社会抚养费。如果能够证明男方未婚的有效证明，对双方各罚500元。有配偶与他人生育的，对当事双方都要进行处理。

武汉市卫计委有关人士再三强调，规定中引起热议的“第26条”虽然是新增加的内容，却是对《湖北省人口与计划生育条例》中违法生育规定的重申。罚款标准，则按照《湖北省人口与计划生育条例》规定，根据生育子女数量、人均可支配收入等情况具体分析后确定。

这位人士说，相比旧办法，新版规定最大的进步是“人性化”。全篇没有“强制终止妊娠”、“必须绝育”等字眼。尤其是加大了对计划生育家庭和独生子女的优待、保障力度。“这只是一个征求意见稿，还需通过武汉市人大审议，最终以正式规定为准。”

## 【点评】

随着政府信息公开化的推进，越来越多的政府机构将准备出台的各种政策文件向社会公布，征求广大公众的意见。在这个过程中，一些政策引起了网民的争议乃至批评嘲讽。如何看待和处理这种情况是对有关部门的执政能力和舆情处置能力的一个考验。

首先，引起争议乃至批评并不可怕，不能因噎废食。公开政策信息的本意就是要听取公众意见，网民提出不同意见很正常，政府部门应该虚心听取，择善而从，千万不能把网民的意见视为洪水猛兽，更不能因此而从信息公开化的道路上后退。

第二，征求意见不能仅仅公布政策条文，而要同时对这些条文制定的背景和意义加以解释，让网民知其然，更知其所以然。这样，不但能彰显政府的诚意，而且可以避免政策条文被误读。

第三，在征求意见过程中，要与社会公众形成良性互动。对网民提出的疑惑要及时加以解释，对网民提出的意见要虚心听取，并据此对相关政策条文加以完善。如果在政策文件公布之后就觉得“万事大吉”，对网上的争议无动于衷，那只会进一步加深网民对政府诚意的质疑和对政策条文的误读。

（唐润华，新华社新闻研究所中外媒体发展战略研究中心主任）



## 天津“乌龙限号”事件：政策发布需尊重常识

时间：2013 年 12 月 22 日

地点：天津市

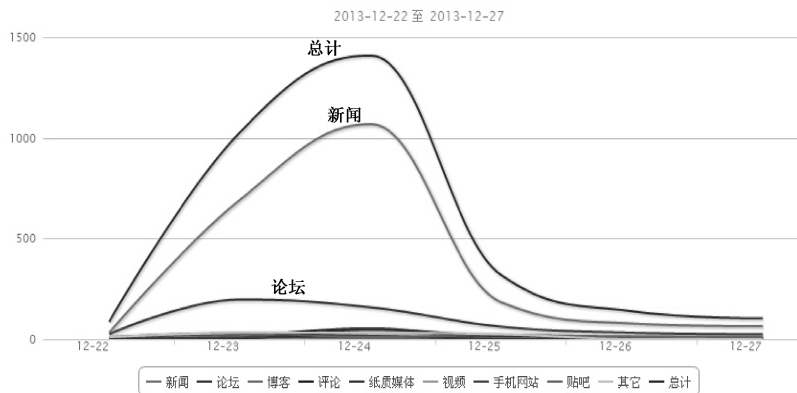
### □事件发生：天津市环保部门夜里称要对车辆限号

2013 年 12 月 22 日 19 点 22 分，天津市环保部门发布Ⅲ级（黄色）重污染天气预警，同时在长微博中明确提出从 23 日零时起按照日期末尾数确定限行尾号。

12 月 22 日 20 点 13 分，“@天津发布”转发了“@天津环保发布”的微博并附评论：请大家关注！

随后，有关政务微博纷纷转发该消息，引来不少网民吐槽。网民质疑连夜通知限行给市民带来不便，“明天限号今晚才发布消息，司机们如何获得消息？”“天津是不是习惯了晚上搞突袭？”

### □媒体报道：采访相关部门 报道乌龙事件过程



天津“乌龙限号”事件报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

12 月 22 日 20 点 44 分，“@天津日报”转发了“@天津环保发布”的微博。

12 月 22 日 20 点 57 分，“@天津日报”发布详细限行方案。“@渤海早报”、“@12 点报道”等天津地方媒体官微纷纷发布该消息。

12 月 22 日 22 点 09 分，“@人民网天津视窗”发微博称，天津市环保局宣教中心相关负责人表示，环保部门只负责预警信息发布，具体如尾号限行等强制性措施由其他相关

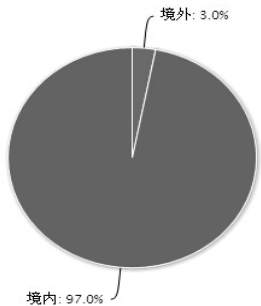
部门负责。

12 月 22 日 23 点 22 分，天津交通广播官方微博称，据交管局最新消息，限号工作暂不执行。

12 月 23 日，多家媒体对事件经过进行了详细报道，《天津现“乌龙限号” 交管：通知晚了难执行》、《微博上演天津“限行乌龙”》、《天津环保局连夜通知限号 交管：晚了 不限》等报道见诸报端。

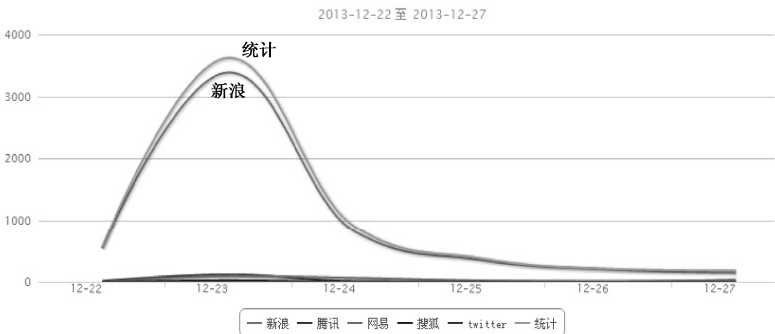
标题	时间	转发数
天津环保部门深夜通知限号 交管称通知晚不执行	2013-12-22	401
天津首次因霾限行闹“乌龙” 交管又表态仍限行	2013-12-23	176
天津称首次重污染天机动车限行：只劝阻暂不罚	2013-12-23	114
乌龙事件呼唤“政策执行力”	2013-12-24	98
天津公布限号信息相左 专家：政府不能先打折扣	2013-12-24	81
给天津“乌龙限行令” 三张黄牌	2013-12-24	39
天津乌龙限号背后是府际关系短板：权力算计是主因	2013-12-24	33
谭敏：“乌龙限行” 给政府应急管理上了一课	2013-12-25	31

天津“乌龙限号”事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统



天津“乌龙限号”事件境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：纷纷吐槽夜里“突袭”限号



天津“乌龙限号”事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

抱怨“来不及反应”

晚上发布限号通知引发网民吐槽。网民“Miliardo”说，这是要干嘛呀，为嘛不提早发布？网民“多多的加菲—G318”说，这个时间发布通知，还有几个人上网啊？为什么不用手机短信通知呢？如果没看见，明天违章上路了，算谁的？网民“Sagittarius 豆妈”说，总是临时抱佛脚，真让人无法接受。

渤海论坛有文章说，面对极端污染天气，政府部门该如何及时准确发布信息并执行事先制定的强制措施？各应急部门之间应该如何协调一致？通过梳理 2013 年 12 月 22 日晚间的天津“乌龙限号”事件，可以一窥端倪。

网民“李迎春”说，环保部门合法的举动遭到市民和交管部门的普遍反对。这说明法律法规在执行过程中不能死板教条，同样需要尊重常识和常理。两个小时的反应时间，的确是强人所难。这是执法者需要警醒的一点。

建议内部协调一致

“@新华天津快讯”说，环保部门：按应急方案，限；交管部门：通知晚了，执行不了，不限。点评：应急部门内部协调上，还有不畅；权威消息有效发布上，还该令出一门。

媒体	评论文章
济南日报	“乌龙限号”：行政懒惰思维的产物
钱江晚报	天津“乌龙限号”树了部门威 丢了公权分
新华网每日电讯	加紧磨合协调,才能避免“乌龙限号”再现
人民日报	天津实施限行乌龙事件：呼唤“政策执行力”
齐鲁晚报	应急预案不应急 限号自然闹“乌龙”

天津“乌龙限号”事件评论文章      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：出尔反尔 令出多门

交管部门表示暂不限号

2013 年 12 月 22 日 22 点 09 分，天津市环保局宣教中心相关负责人对人民网记者表示，环保部门只负责预警信息发布，具体如尾号限行等强制性措施由其他相关部门负责。

12 月 22 日 23 点 22 分，“@天津交通广播官方微博”发布微博称，据交管局最新消息，限号工作暂不执行。由于网上有明天开始限号的信息，所以特在此公告，请大家以此为准。



天津交通广播的“不限号”微博 来源：新浪微博

### 表示限行政策依然施行

12月23日下午，天津交管部门正式表态，限行政策依然施行。因首次实施重污染天气机动车限行措施，限行管理将采取提示、劝阻措施，暂不处罚。对于此次临时限行，交管部门表示将启动应急交通管理工作，将在各限行区域主要入口增派警力、安放提示牌，对限行号段车辆进行提示、劝阻、分流。

### 【点评】

该事件属于政策措施发布不当引发质疑的事件。由于天津市环保部门夜里发布跟公众生活密切相关且需公众第二天就作出反应的政策，引发公众的批评。从该事件可以看出，一项政策的有效推行，除了政策内容本身需要得到公众的认可，推行的时间也要符合公众的预期，方便公众的生活。

天津市环保部门夜里发布限号政策后，交管部门表示不限号，反映出两个部门之间协调存在问题，一定意义上有损政府的公信力。这也启示相关部门，发布政策之前要在内部进行沟通协调，提高政策推行的效率。此外，发布限号政策之后，又说不限号，给人朝令夕改、出尔反尔之感，也有损政府公信力。

第二天，交管部门表示限号依然执行，但暂时不处罚，这是在当时的情况下最为妥当的做法，既有助于政令的执行，也不至于给群众带来太大的不便。但总的来说，此次政策信息发布，相关部门的形象失大于得。

（新华网舆情分析师和菊梅）

## 安庆市殡葬改革引争议：政策推行需时机成熟

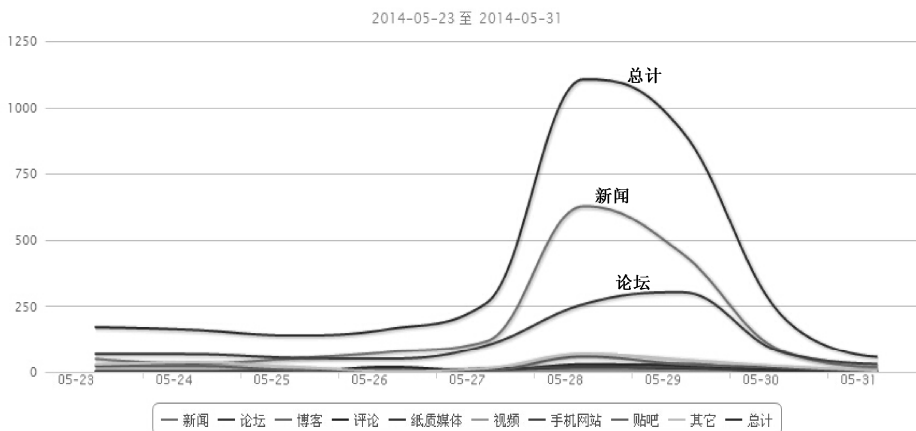
时间：2014 年 5 月 23 日

地点：安徽省安庆市

□事件发生：安庆市要求居民死后火化引抵触

2014 年 5 月，安徽省安庆市推进殡葬改革，要求 6 月 1 日起全市城乡居民死亡后按规定火化。一些地方收回村民棺木强行拆解，引发当地百姓较大抵触情绪。

□媒体报道：当地老人因抵触火化自杀



安庆市殡葬改革报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

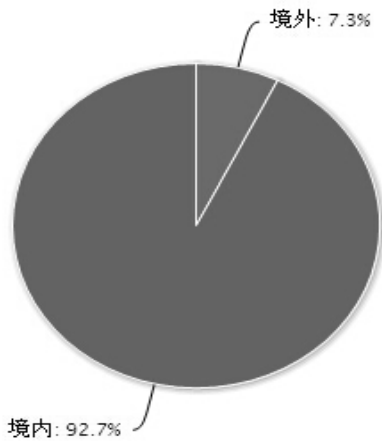
2014 年 5 月 23 日，《东方早报》以“安徽安庆强推殡葬改革 多名老人在大限前自尽”为题首次报道了安庆市殡葬改革造成的负面事件。报道称，因为无法接受死后火化，老人吴秀礼绝食多日后离世，老人张文英在自家门前树木上自缢身亡。报道被众多网络媒体转载。

5 月 24 日和 25 日，《东方早报》分别以“安徽安庆殡葬改革引发争议”、“安徽殡葬改革涉事村委会被指要求家属签‘意外死亡调查书’”为题进行了跟踪报道。很多安庆当地网民也发布了类似的信息，引起网民广泛关注和热议。

5 月 28 日，《新京报》以“安庆殡葬改革：从夭折到强势重启”为题进行了报道。

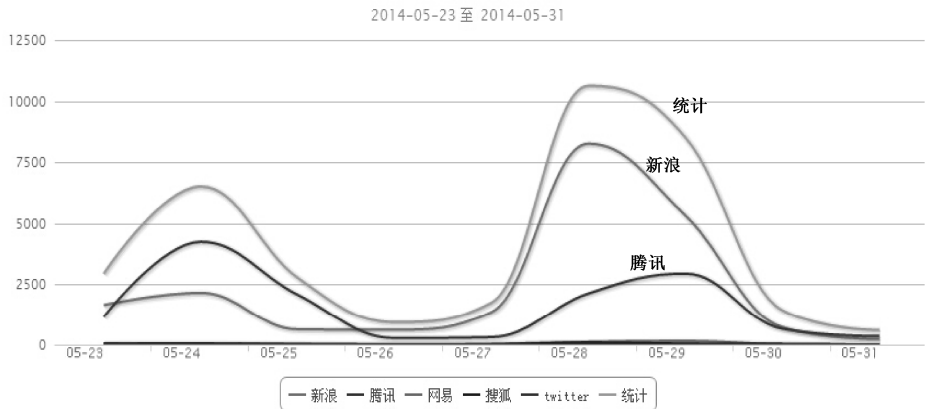
标题	时间	转发数
安徽安庆强推殡葬改革 多名老人在大限前自尽	2014-05-23	99
强制激进的殡葬改革不是改革	2014-05-26	161
安徽民政厅回应多名老人大限前自尽：与殡葬改革无关	2014-05-27	53
安徽安庆 6 老人或为免火葬自杀 多村庄强收棺木	2014-05-28	172
止凡：“老人自尽”和“强制殡葬”到底有没有关	2014-05-28	43
安徽老人为入土“自杀” 殡葬改革不能武断推进	2014-05-28	40
安徽安庆市实施殡葬改革 6 位老人强制火化前自杀身亡	2014-05-28	83
何勇：谨慎给殡葬改革贴“逼死人”标签	2014-05-28	21
环球时报：殡葬改革须推进 老人自杀不可有	2014-05-28	23

安庆市殡葬改革热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统



安庆市殡葬改革境内外报道量 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：网民谴责当地“粗暴执法”“急功近利”

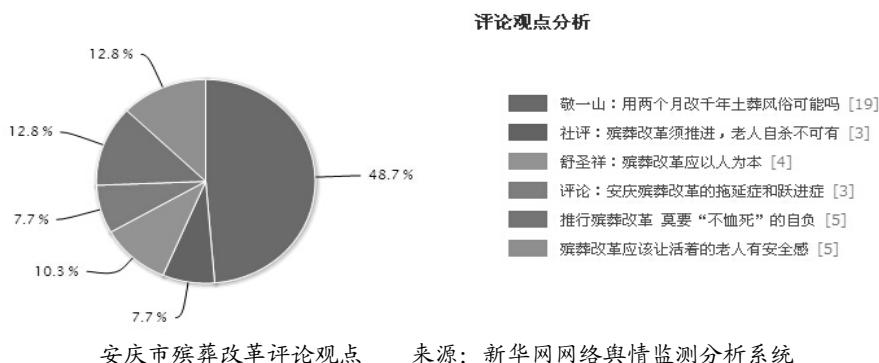


安庆市殡葬改革微博议论 来源：新华网网络舆情监测分析系统

安庆市强力推进殡葬改革的报道引发网民不满。网民“每日一温暖你”说，自从安庆强制推行殡葬改革，很多老人死亡，作为一个安徽人感到很心寒。网民“力量 111999”说，以死人为代价推行殡葬改革，是一种急功近利的表现。网民“若于 4”说，政府应采取温和的方式推进改革，粗暴手段不符合文明社会的形象。

新华网评论文章说，死生事大，中国人历来对葬礼十分讲究。由土葬改火葬，不仅是殡葬方式的改变，更是对习俗和文化的扭转，不能不慎重。文章称，很多农村老人哪怕是文盲，受环境影响，仍固守着一些传统和习俗。这并不是简单的“文明”或“落后”的问题，而是涉及复杂的文化和情感。华中科技大学中国乡村治理研究中心主任贺雪峰也表示，他在农村调研时，发现“火化”政策让一些农村老人很害怕。不是他们愚蠢，而是千百年流传下来的观念很难改变。

中国人民大学农业与农村发展学院副院长郑风田认为，安庆老人自杀的原因是复杂的，有文化因素、经济因素，也有政府因素。有些农村老人的观念就是“入土为安”，这是已有几千年传统的文化习惯，一时难以扭转过来。从土葬改为火葬后，有些地方的火葬高成本也导致农民“死不起”。



## □各方处置：当地称老人死亡与殡葬改革无关 否认收缴棺木

针对此事，安徽省民政厅有关工作人员称，经过实地调查，老人非正常死亡与殡改没有关系，安庆殡改政策也不会因为舆论影响而停止。

尽管民政部门予以否认，媒体对个案的详细还原却揭示了老人自杀与强推火葬之间的相关性，以及当地传统风俗与火葬政策的冲突。公众纷纷质疑政府不顾民众的感受和诉求强推改革。

有评论指出，殡葬改革事关习俗和文化的扭转，不能不慎重。即便推行殡葬改革的初衷是好的，但仍要照顾民众的感受和诉求，至少要有个过程，不能操之过急。

2014年5月27日，安徽省民政厅回应《新京报》记者称，安徽省民政厅禁止强制收缴棺木；安庆市政府向省民政厅回应称，安庆殡葬改革政策也禁止强制收缴棺木，且在执

行过程中并无强制收缴一事。

但《新京报》记者在采访中了解到，这一政策出台前，安庆多地农村已大规模强行收缴村民棺木；政策出台后，部分农村仍继续强制收缴棺木。

## 【点评】

土葬作为一种流传上千年的风俗，在很多地方仍然十分普遍。死生事大，中国人对于“死有所葬、入土为安”的强烈渴望，超出了任何其他民族的想象。特别是安庆土葬习俗，至少可以追溯至明朝初年。所以说，尽管推行殡葬改革是一项利国利民的好事，但仍然阻力重重，其中涉及到人们传统观念的转变和固有习俗的扭转，注定不能一蹴而就。安庆市强力推进殡葬改革的报道引发网民热议，但实际上，多数网民对殡葬改革本身表现出较为理性的支持态度，只是对当地有关部门在推行殡葬改革过程中粗暴执法、急功近利的做法进行谴责。

值得注意的是，安庆推行引发群众强烈反对的所谓殡葬“改革”，且在面临阻力的时候将之归咎于民众思想落后，然后以“不恤死”的劲头，宣布改革政策不会因为舆论影响而停止。这样的底气十足，到底是谁给的权力？

纵观全国的各项改革政策，有很多成功案例，失败者也为数众多，之所以如此，与政策改革的利民度、政策宣传的深入度、政策本身的可推行性、民众的接受度有很大关联。在政府推行一项改革前，应充分考虑前述几个因素，做到心中有数、获得民意支持。安庆殡葬改革采取先拖延、后冒进的方式，宣传、教育又不到位，是不可能成功的。

殡葬改革事关人民群众切身利益，事关社会主义精神文明建设和生态文明建设，事关党风政风民风。因此，在推行过程中，当地政府应吸取上几次失败的教训，做好民意调研，循序渐进，对症下药，缓慢推行，切不可操之过急，选择一刀切等强制方式。同时应加大火葬优势宣传和教育，加强民众火葬观念意识，给当地老人一个心理缓冲时期，逐步让老人接受。

（姜胜洪，天津社会科学院舆情研究所研究员，  
国家互联网信息办公室互联网新闻研究中心特约研究员）



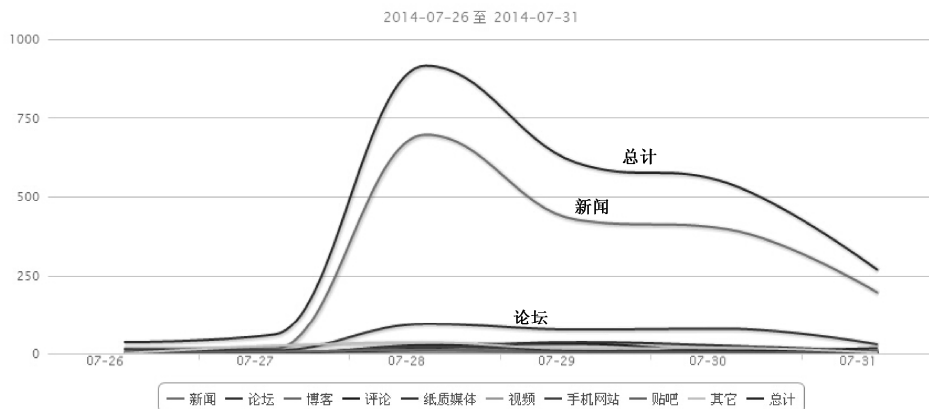
## 卫计委拟定医院“死亡率标准”引争议： 媒体误读政策的后果

时间：2014 年 7 月 27 日

□事件发生：媒体报道称卫计委规定医院死亡率标准

2014 年 7 月 27 日,《广州日报》报道称,近日,国家卫生计生委下发《二、三级综合医院医疗服务能力标准》征求意见稿,其中规定:三级综合医院住院患者死亡率 $\leq 0.8\%$ ,住院手术死亡率 $\leq 1.4\%$ ;二级医院住院患者死亡率不高于 4.0%,住院手术死亡率不高于 0.28%。标准引起医学界内部的强烈反响。有医生认为,这么做可能会导致医院不敢接收危重患者、收治无需入院的轻症患者等情况。

□媒体报道：采访医疗界人士 质疑医院死亡率标准



医院“死亡率标准”事件报道走势

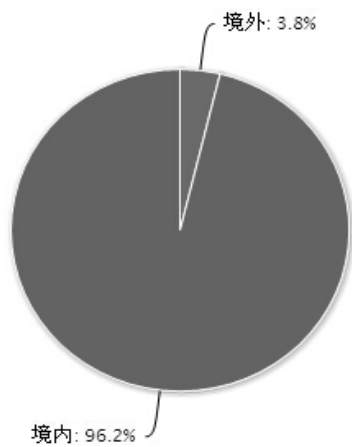
来源：新华网网络舆情监测分析系统

《广州日报》对该征求意见稿进行报道后,引发其他媒体大量转载报道。

2014 年 7 月 28 日,《新京报》对事件过程做了详细报道,并援引卫计委有关“标准只是参考指标,不是强制规定”的回应,但该报道被网络媒体以“卫计委拟定患者死亡率惹争议 医院或拒收重病人”、“国家卫计委拟定患者死亡率惹争议 专家:死亡率可参考但不应限定”等为题进行报道,突出争议舆论,淡化卫计委的回应内容。

标题	时间	转发数
卫计委拟定患者死亡率惹争议 医院或拒收重病人	2014-07-28	384
死亡率做评判指标 医院或拒收危重病人	2014-07-28	198
卫计委拟定患者死亡率被疑会致危重病人遭拒收	2014-07-28	71
患者死亡率不宜和医院服务质量挂钩	2014-07-29	300

医院“死亡率标准”事件热门报道      来源：新华网网络舆情监测分析系统



医院“死亡率标准”事件境内外报道量      来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：反对死亡率标准 担心引发不良后果

网民认为，将死亡率作为医院的评价指标将引发诸多不良后果，其背后的指标化思维值得反思。网民“罗志华”在《贵州都市报》发表评论说，医生为了控制这一指标，只有两个办法：其一，增加收治轻症病人；其二，拒收危重病人。但不管哪种办法，都会对医疗秩序产生冲击，要么造成过度医疗，浪费医疗资源，要么增加院外死亡率，使重病患者得不到足够院内治疗。网民“刘国强”说，患者死亡率这样的“客观指标”，与交管部门的闯黄灯罚款、公安部门的命案必破一样，体现了某种目标优先的思维，最终会在现实中碰壁。

该标准也引起医疗卫生界人士的质疑。广医三院前副院长、人大代表陈安薇认为，“死亡率标准”错在对医院不可控因素不加甄别，且重结果不重过程管理。通过控制死亡率间接监控医疗服务水平，意义不大。网民“烧伤超人阿宝”认为，以死亡率来衡量医院和医生的水平是极其愚蠢的。事实是，越优秀的医生救治死亡率可能越高，因为他做的是最复杂、最困难的手术，治的是最危重、死亡率最高的患者。

媒体	评论文章
湘满晨报	“医院死亡率”中的焦虑与隐忧
重庆晨报	设置医院死亡率对危重病人不利
中国广播网	规定医院“死亡率”标准可能引发许多弊端
新快报	制定医院“死亡率”标准 或将患者推向不利境地
扬子晚报	限定医院“死亡率”，不如就手术定标准

医院“死亡率标准”事件评论文章 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□各方处置：回应称标准不是强制规定、报道数字有误

“不是强制性指标”

2014年7月27日，国家卫计委医政医管局相关负责人表示，希望吐槽者、质疑者能仔细看看征求意见稿。死亡率指标是行业平均水平的客观数据，不是强制性指标，不会导致医院拒收重症患者。该负责人表示，“不管我们规不规定，事实上的死亡率就是这样的。”

“媒体报道数字有误”

国家卫计委医政医管局负责人还指出，目前医学界的很多吐槽，主要源于最初的媒体报道，将二级医院两个死亡率指标中的千分号误报为百分号，显示二级医院住院患者死亡率比三级医院还高，与文件本意相差太远。

网民认为，即便指标不是硬性指标，也有可能会在执行过程中异化为死板僵硬的指挥棒，需谨慎使用。《楚天都市报》有文章说，不是强制规定，就不会导致医院为此拒收重病人，真的是这样吗？一些行业里的指标考核在执行中被无多大意义的数据弄得团团转。《兰州晨报》有文章说，辟谣时不会强制推行的“参考指标”，在基层实际推行时，却难保不会注水走样。民众之所以怕，是因为吃过这亏。

北大人民医院院长王杉说，在国际医学界，通常也会对某些重大疾病、手术指定一个平均水平的死亡标准，供行业参考。此次国家卫计委制定的“死亡率指标”是否值得争议，关键看它们是规范、提升医疗服务水平的参考性标准，还是强制性标准。如果是参考性标准，无可厚非，各医院在衡量某个科室、某个手术团队的医疗服务能力和水平时，可以有一个平均水平的客观参考。

【点评】

这个看上去很小的事件可以折射出网络舆论传播中的一个显著特点——信息的失真以及网民因此而产生的情绪会在其扩散过程中被递进放大。

在这个事件中，传统媒体最早的报道就出现了瑕疵：没有强调所谓的指标只是用于参考，是非强制性的；报道还将二级医院两个死亡率指标中的千分号误报为百分号，显示二级医院住院患者死亡率比三级医院还高，与文件本意相差太远。网络媒体在转载这一报道时，多数在标题中突出死亡率指标及其对医院的影响，进一步放大了卫计委这一做法的负面效应，而很多网民是不会仔细阅读报道原文的（这也是“标题党”盛行的重要原因之一）。因此，这些带有一定片面性的标题进一步刺激了网民的情绪。于是，这条信息的失真度在传统媒体——网络媒体——网民的传播过程中逐渐被放大。

因此，无论是传统媒体还是网络媒体，都要秉持社会责任感和新闻专业主义精神，坚持客观、准确、全面的报道原则——这是避免或消解网络传播信息失真的唯一办法。

（唐润华，新华社新闻研究所中外媒体发展战略研究中心主任）

## 第十五章

### 道德事件：兜住社会人心的底线

北京男子私刻医保公章救病妻事件

四川三名儿童扶老太被讹事件

北京外国小伙撞大妈事件

# 男子私刻医保公章救病妻事件：应区分法律和道德

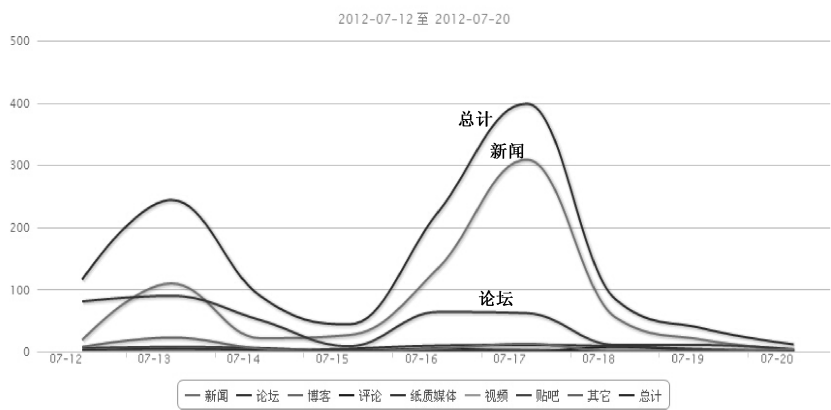
时间：2012 年 7 月 12 日

地点：北京市

□事件发生：男子为救病妻骗医保

2012 年 7 月 12 日,《京华时报》报道称,北京男子廖某因无力负担妻子(河北农村户口,得不到大病补助和正常的医疗保险)治疗尿毒症透析的费用,私刻了医院的收费章,盖在医院的收费单据上。近 4 年时间,为妻子换来了 400 多次免费透析的机会。如今,妻子的身体有所好转,但廖某将面临坐牢。该新闻引起舆论关注。

□媒体报道：宣传报道廖某行为 关注救助状况



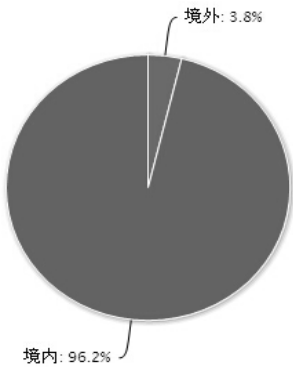
男子私刻医保公章救病妻事件报道走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

标题	时间	转发数
下岗男子为救妻私刻公章免费透析数百次受审	2012-07-12	34
丈夫救病妻骗 17 万透析费续：街道申请特困救助	2012-07-13	9
媒体评北京诈骗救妻悲剧：应给“穷人”更多保障	2012-07-13	40
“私刻公章救妻”拷问民生医保之痛	2012-07-13	19
珠海政协委员陈利浩捐 17.2 万助廖丹退赃	2012-07-14	6

男子私刻医保公章救病妻事件热门报道 来源：新华网网络舆情监测分析系统

续表

标题	时间	转发数
广东好人 17 万助救妻男退赃	2012-07-15	31
私刻公章救妻男子廖丹：希望政府救助体制更完善一些	2012-07-16	20
丈夫为救妻私刻医院公章续：退赃或可减 30% 刑期	2012-07-16	106
刻医院假章救妻男子退赔透析费 宣判时间未定	2012-07-16	31
刻医院假章救妻男子退赔透析费 被骗医院发声明	2012-07-17	58
廖丹退清案款网友捐款超 40 万 医院：不能不守法	2012-07-17	9
专家建议统一城乡医保待遇财政全额买单	2012-07-17	67
没有炒作，他们也该活得很好	2012-07-18	19



男子私刻医保公章救病妻事件报道分布 来源：新华网网络舆情监测分析系统

□网民议论：情与法关系的争议

谴责还是同情

下岗男子私刻医保公章为妻子做透析治疗，四年后因诈骗罪面临法律的惩罚。其对妻子患难之时不离不弃的感情感动了网民，但也引发了舆论有关情与法关系的争议。部分网民认为情有可原，部分认为他不应违反法律。网民“waass123”说，这是一个有情有义的汉子，如果医保健全的话，相信他不会干这种事。网民“闲逸笑翁”说，不能为了救人不择手段，无畏法纪。

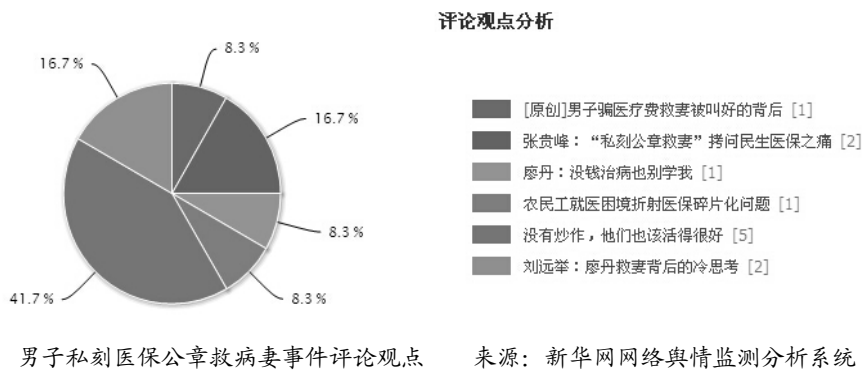
网民在是否应对廖某判缓刑的问题上存在争议。网民“天公地道”说，法院如果判廖某入狱，相当于将他的妻子推向了绝境，所以应判缓刑。网民“客舟”说，如果网开一面，在现阶段医疗保障不到位的情况下，会不会纵容越来越多的人以身试法？网民“刚锅在这围脖 V”说，违法就是违法，不能因为违法的目的好就给予缓刑。

### 给廖某捐赠善款

2012 年 7 月 13 日，珠海政协委员陈利浩给廖某转账 17 万，希望他尽快退赃，并能在量刑上有所帮助。微博名人发起微捐助，截至 7 月 15 日 7 时，已有 3900 余网民捐款，善款共计 33 万余元。廖某授权中华社会救助基金会全程执行这笔善款，专款专用。

### 建议完善医保体系

网民“独角戏”说，廖某收到了很多人的捐助，但这个社会除了要有很好人之外，还需要有一个好的医疗制度和福利体系。网民“编剧晓伊”说，该事件拷问中国医疗制度。网民“凡事留一点”说，实现温饱后，摆在执政者前面的课题是让老百姓看得起病，上得起学。



### □各方处置：为其申请低保

被廖某骗透析费的北京医院发布官方声明表示，任何人都不能以个人原因而不遵守国家的法律，医院愿意和社会各界一道，继续为该病人的治疗提供便利和帮助。

北京市朝阳区六里屯街道办事处为廖某一家申请了低保，每年 3 万元；廖妻户籍所在地河北易县也表示，可申请第二年的新农村合作医疗，最高报销 7 万元。

### □后续发展：骗医保男子获缓刑

2012 年 12 月 7 日，北京市东城法院以诈骗罪判处廖某有期徒刑 3 年，缓刑 4 年，并处罚金 3000 元。法院认为，廖丹伪造收费单据，骗取医院治疗费，数额巨大，其行为构成诈骗罪，依法应予以刑事处罚。鉴于廖丹到案后能够如实供述其所犯罪行，且全部退赔医院损失，综合考虑其犯罪动机、主观恶性，对其可从轻处罚，并宣告缓刑。



**【点评】**

本次舆情事件引起舆论广泛关注具有一定的必然性。由于长期以来民众表达诉求的渠道不够通畅,我国的网络舆论表现出强烈的同情弱者、伸张正义的色彩。此次事件的主角为下岗工人和患尿毒症的打工者,属于典型的弱势群体,引发舆论广泛关注和同情不足为奇。该事件被媒体广泛报道和被网民“网络审判”,对该案的量刑判决可能产生一定的影响,但该事件有利于引发全社会对医疗保险制度建设、社会救济制度建设等问题的思考,有利于推动这方面的改革。

除了对弱势群体生存状态的关注外,网民还为该男子对患病妻子不离不弃、悉心照顾的感人之举唏嘘感叹。如何呵护这种道德层面的正能量,如何让普通人不需要为坚守而付出违法的代价,是摆在政策制定者面前的一道课题。

(新华网舆情分析师和菊梅)

## 四川三名儿童扶老太被讹事件： 化解舆情的社会影响才是舆情处置的完结

**时间：2013 年 6 月 15 日**

**地点：四川省达州市**

### □事件发生：老人称自己被三名孩子撞倒受伤

2013 年 6 月 15 日，四川省达州市城区正南花园附近，70 岁的蒋某某摔倒在地，造成大腿根部粉碎性骨折，共花去医疗费、护理费等 2 万余元。蒋某某摔倒后，手里死死抓住一名 9 岁小朋友的手。小朋友的家人表示，三名孩子当时是去搀扶老人，却被诬陷。蒋某某则称是小孩将自己撞倒。双方各执一词，历经 5 个多月事情仍未得到解决。11 月 21 日，小朋友一方家长以敲诈勒索为名，向当地派出所报案，警方立案调查。

### □媒体报道：报道称三名小孩扶老太被讹

2013 年 11 月 21 日，《华西都市报》以“扶起摔倒太婆 3 小孩被指肇事”为题对事件进行了报道。报道援引江先生（其中一个孩子的父亲）的话称，儿子和另两个小朋友看见一太婆摔倒便上前去扶，不料太婆起身却说是 3 个孩子打闹将自己撞倒的，赖上了家长。太婆痊愈后甚至住到了自己家中，要求赔偿医药费。报道还称，记者随后采访了多位现场目击者，都表示是老太自己跌倒。

新浪网、正义网等网络媒体以“三名小孩扶起摔倒老太被指肇事 每家赔 2500 元”为题转载了《华西都市报》的相关报道。

11 月 22 日，警方认定老太敲诈，《四川三名小孩扶老太被讹事件 警方认定老太敲诈勒索》、《四川达州三小孩扶老太遭讹 警方：老太母子敲诈勒索被处罚》等报道见诸网络。

## 事件溯源 2013



媒体的官方微博报道警方调查结果

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：普遍认为老人“讹人”

## 谴责讹人老太

媒体报道“儿童扶老太被讹”后，网民为之愤怒。网民“Hana\_ChiMo”说，这家人太不要脸了，敲诈小学生。网民“小胖猪-木木”说，社会影响极其恶劣，与建设精神文明社会宗旨相抵触。网民“风晚晴”说，这种事情社会影响太恶劣，应该逮到一次就重罚才对。不然现在我不敢扶老人，我们老了以后别人也不敢扶我们。

## 思考老龄化社会问题

有部分网民认为这是老龄化社会的新课题。网民“李云”说，进入老龄化社会，“为老不尊”并不罕见。然而，老人不能成为“道德大讲堂”的门外人，有必要利用社区、老年大学等载体，重构老年人道德观。这一理念理应成为“尊老敬老爱老”的新内涵，成为老龄化社会里社会管理的新内容。

## 建议进行缜密的调查

也有舆论指出，老人倒地，扶，还是不扶？不仅仅只是一个道德命题了，它已然上升为一个法律命题。讹诈或冤枉，都应用法律说话。网民“孙曙峦”说，能否真相大白，还需通过缜密的调查才能得出无懈可击的结论。警方当彻底查个明白，寻找更多目击证人，并拿出公正的处理决定。

## □各方处置：警方调查称老太敲诈勒索

2013 年 11 月 19 日下午，在听取了双方陈述后，南外镇司法所对当事双方给出建议：医疗、护理等费用共计 2 万余元，其中 1 万元分为四部分，3 个孩子家长及太婆一方各承担四分之一，剩余的由太婆一方自行承担。对于这样的调解建议，三个孩子的家长不愿接受，表示孩子明明是做好事却要赔钱，以后孩子都不敢做好事了。

11 月 22 日，达州市公安局达川区分局公布事件调查结果：伤者蒋某某系自己摔倒，并非由三个小孩推倒（有三名目击证人证实）。伤者蒋某某的伤情系事发日（6 月 15 日）形成，与网上流传的伤者在几日前洗澡摔倒致骨折不符（有医院病历证实）。调查结果称，蒋某某、龚某某（蒋某某的儿子）的行为属于敲诈勒索，决定对蒋某某给予行政拘留 7 日的处罚（因违法人员蒋某某已满 70 岁，依法决定不予执行），同时对龚某某给予行政拘留 10 日、并处罚款 500 元的处罚。

警方的行为被舆论称赞为大快人心，也被认为具有开创意义，或将遏制近年来屡屡发生的“扶人救人反被诬是肇事者”现象。《京华时报》评论认为，从某种意义讲，这是在以法治激励善举，以规则传递文明，是对类似以怨报德的无良行径的最好警示，必将带来善“扬”恶“抑”的结果。

## □后续发展

### 老太不服警方调查结论

2013 年 11 月 22 日上午，记者找到事件里的老人，老人始终坚称，自己是被小孩撞倒的，不是自己摔倒的。老人觉得自己是被冤枉的，无法控制情绪，数次落泪：“想不到我受伤挨痛，儿子还被关进去了。如果我说了假话骗人，我全家死绝。”

### 三名孩子和警方获“搀扶老人奖”

2014 年 3 月 16 日，在中国好人网第二届“搀扶老人奖”评选结果新闻发布会上，达州 3 名孩子获得“委屈奖”，奖金 5000 元。同时，达州市公安局达川区分局获得“正义奖”，奖金 3000 元。

## 【点评】

本事件涉及的是社会舆论一直争议的“老人摔倒，该不该扶”的话题，之所以能迅速引起舆论聚焦，很重要的原因是涉事双方分别是小学生和老人，这都是社会的弱势群体。两个弱势群体相遇并发生矛盾和冲突，格外能引起社会情绪的激荡，尤其是本事件碰触了公众对社会道德的心理底线，再次激起人们对于“老

人变坏了”还是“坏人变老了”的纠结和争议。正是在这样的背景下，公众情绪与媒体取向相契合，轻易引爆舆论。

需要关注的是，本事件同时也反映出这样一个问题，即舆论后遗症。当年彭宇案掀起“老人摔倒扶不扶”大讨论，也引发社会对于老龄化问题的反思。从某种层面上说，本事件是当年彭宇案的翻版，是彭宇案留给公众的无奈、焦虑情绪的延续。从事件本身来讲，任何一个舆论事件，无论最后处置的结果是否让公众满意，一旦引发社会关注，其产生的社会影响在短时间内很难消除。从公众的角度来看，虽然舆论具有极强的不确定性和变异性，人们的关注点也很容易发生转移，看似很“健忘”，但是舆论事件给人们心理带来的影响和冲击很难抹去。一旦有类似新闻或事件发生，公众的记忆就会被唤醒，并将两者相比较，产生更强的舆论震荡。这也告诉我们，在舆情事件的处置和应对中，舆情消解并不是舆情治理的最终目的，化解舆情产生的社会影响，才是舆情处置的完结。

（张春华，陕西省舆情研究中心主任，  
陕西省社会科学院社会学所副研究员）

## 北京外国小伙撞大妈事件：警惕迎合公众情绪的不实报道

时间：2013 年 12 月 3 日

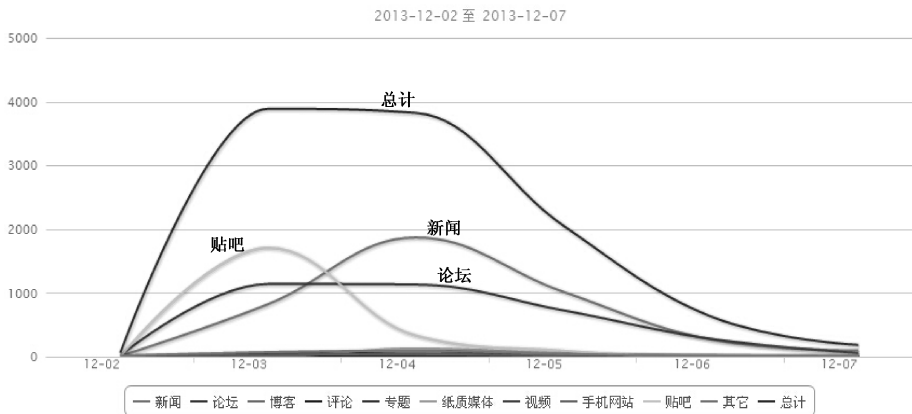
地点：北京市

□事件发生：网络新闻称大妈在北京街头“碰瓷”老外

2013 年 12 月 3 日，一条题为“扶起摔倒中年大妈，外国小伙疑遭讹诈”的图片新闻被各大门户网站放在首页醒目位置。

该文内容为：“12 月 2 日，一名中年大妈在经过一个骑车老外旁时突然摔倒。外国小伙下车急忙搀扶，却被大妈一把抱住。大妈自称被老外撞到腿部受伤无法行走，需要该老外负责。外国小伙大惊失色，却被大妈死死拖住，衣服都被撕烂了。事发不久警方到场，双方前往医院。经医生检查，该大妈并未受伤。大妈随即再度瘫软大呼难受。外国小伙不得不给付 1800 元医药费，大妈方才作罢自行离开。”

□媒体报道：传统媒体澄清大妈确实被撞



北京外国小伙撞大妈事件报道走势

来源：新华网网络舆情监测分析系统

2013 年 12 月 3 日上午，图片新闻《扶起摔倒中年大妈，外国小伙疑遭讹诈》在网络传播。当天中午，中国之声报道称，记者来到昨日现场，多位目击者称，虽然没有看见两个人怎么发生争执，但老外没有哭，还频频用中文骂人。

当天，《新京报》也报道称，此组图片所表述内容与事实有所出入，该大妈的确被老

外撞倒。目击者称，老外驾驶无牌摩托车撞人后，用中文辱骂被撞者。

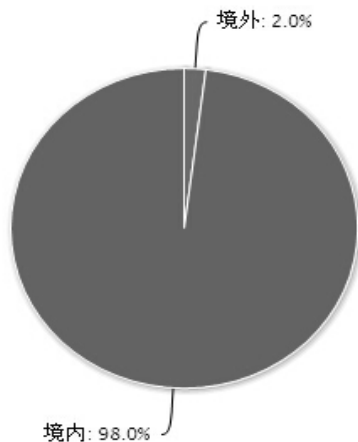
12月4日，央视《焦点访谈》报道称，事件拍摄者是一家图片供应商的签约摄影师。摄影师坦承，撞人的那一刻他并不在场，只是开车途中看到外国男子正在扶起倒在地上的中年女子，便停车观看。他表示，“中年女子情绪比较激动，但是有点夸张，再加上之前我看到她平躺在地，我是下意识就以为想多要点钱。”

至于内容“双方前往煤炭总医院，经医生检查，X光拍摄后诊断该女子并未受伤，女子随即再度瘫软大呼难受。”拍摄者表示自己并没有跟着一起去医院，是女朋友通过电话告诉他的。

标题	时间	转发数
外国小伙在北京街头扶摔倒女子遭讹诈	2013-12-03	79
外国小伙刮蹭女行人：目击者称新闻多处不属实	2013-12-03	132
“老外街头遭大妈索赔”剧情逆转：确发生碰撞	2013-12-03	60
“老外扶中年女遭讹”后续：女子确被撞倒并受伤	2013-12-03	67
捏造“老外扶大妈被讹”往道德伤口撒盐	2013-12-03	57
北京警方证实老外无照驾驶摩托撞倒大妈	2013-12-04	150
拍摄者谈大妈被老外撞倒：能跑能拉扯明显在演戏	2013-12-04	64
北京：老外遭讹不实 女子确实被撞（图）	2013-12-04	55
老外撞大妈拍照者向大妈道歉 大妈称能原谅	2013-12-04	136
北京老外撞人事件图片拍摄者发公开信道歉	2013-12-05	176

北京外国小伙撞大妈事件热门报道

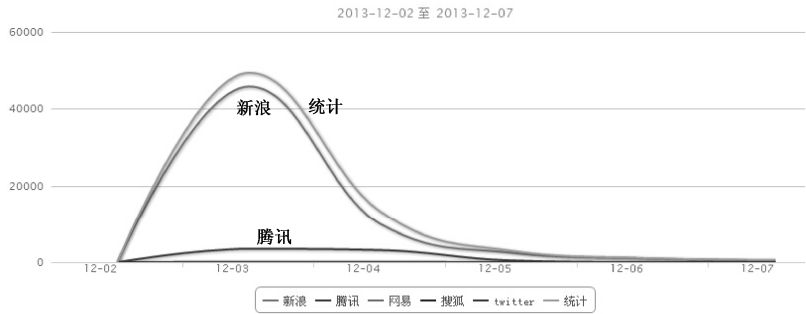
来源：新华网网络舆情监测分析系统



北京外国小伙撞大妈事件境内外报道量

来源：新华网网络舆情监测分析系统

## □网民议论：网民先谴责大妈后又转而谴责摄影师



北京外国小伙撞大妈事件微博议论走势 来源：新华网网络舆情监测分析系统

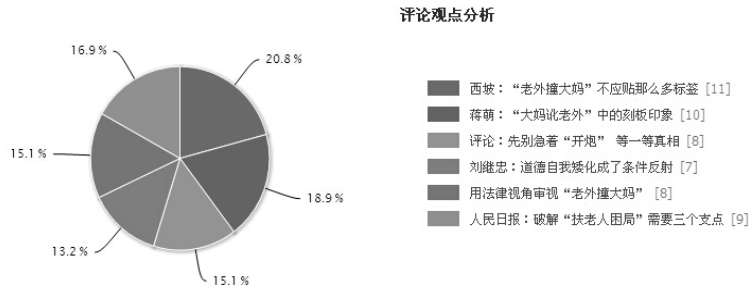
### 谴责大妈“碰瓷”

“扶起摔倒中年大妈，外国小伙疑遭讹诈”的信息曝出后，该新闻点击率直线飙升，并逐渐成为“头条新闻”。网民“忘忧草 Tgrass”说，国内没生意了，做海外营生了。网民“莱比锡 1”说，这位大妈是第一个逼着外国人签下“不平等条约”的人。有一家公司对外宣称：“请联系这位外国朋友，我公司愿替他赔偿 1800 元，并奖励其文明行为 1000 元。因为作为中国人，我们丢不起这个人。”

### 批评曝出假新闻的媒体

当媒体和警方澄清“大妈确实被撞”之后，网民纷纷批评曝出信息的媒体。网民“刁志超”说，面对一些热点问题的时候，我们是否应该多些理性思考，多些独立判断？媒体在新闻转载传播过程中，是否应当多些去伪存真的能力？网民“张洪泉”说，不公正的处理、虚假的新闻，都会引发各种负面情绪，冲减社会的正能量。如果实在弄不清楚孰是孰非，不妨由政府出钱解决事端。实在要弄出个结论，说“老人讹诈”不是优选。

京易行律师事务所律师郑环宇认为，如果信息及照片发布者在网络上发布了虚假事实，且虚假事实造成当事人社会评价降低，使当事人名誉受到损害，发布者已涉嫌构成对当事人名誉权的侵犯。他称，当事人有权向法院申请要求对方承担相应的民事责任。



北京外国小伙撞大妈事件评论观点 来源：新华网网络舆情监测分析系统



## □各方处置：警方经过调查证实大妈被撞 公布现场视频

2013年12月3日，北京警方发布监控录像，证实在2日10时33分，一辆载有两人的摩托车在拐弯时，与正在人行道上行走的女子相撞。

北京市公安局官方微博消息称，经现场调查，并调取监控录像初步查明，该外籍男子无驾驶证，所驾驶摩托车无牌照，在人行横道内将中年女子撞倒。警方于当日依法暂扣了肇事摩托车，其交通违法行为将依法处罚。

警方证实大妈确实被撞之后，图文最初发布者李某（摄影师）表示，报道“有失误，有一点导向性，造成了媒体误读，让大妈受到了名誉上的损害。静下心来想我确实不对，我要跟她道歉一下。”

## □后续发展：撞倒大妈的老外被遣送出境

2013年12月11日，北京市公安局微博称，撞倒大妈的老外无证驾驶无牌摩托、载人逆行，被拘7日。此外，警方查明，该人及其父未经批准在京非法就业，警方依法给予其行政拘留5日并处罚款5000元人民币的处罚，给予其父行政拘留14日并处罚款10000元人民币的处罚，处罚后依法遣送出境。同时，警方对非法聘用二人的用工单位罚款2万元人民币。

## 【点评】

类似“老太太碰瓷”这样的新闻已经出现过很多次了，每次都能引起许多网民的“义愤填膺”，不少媒体乃至传统媒体也频频中招，最后都成为不实新闻的传播者和受害者。公众和媒体为什么“屡教不改”？其中原因可能有很多，也因人而异，但从心理学和传播学层面来看，至少有两个原因是比较普遍和共同的：

一是“想当然”。很多人一看到“大妈碰瓷老外”的字样，就不假思索地信以为真了，因为媒体上过去确实有不少关于各地大爷大妈用各种手段碰瓷讹钱的报道，而对外国人的报道则多以正面为主，这样就在人们心目中形成了一种“刻板印象”——中国老人比较贪图钱财，而外国人比较本分。因此，当“北京大妈街头碰瓷老外”的图文信息出现在网上，人们想当然地认为这肯定是事实，于是便一边转发，一边鞭挞，使得舆论瞬间呈现“一边倒”的状态。

二是“随大流”，也就是通常所说的从众心理。一些人在网上喜欢人云亦云，有时甚至根本没有仔细阅读信息全文，看到标题符合自己的想象就马上跟风转帖，或者大发议论。这种从众心理在网络上非常突出，它影响了人们的独立鉴别能力和思考能力，对各种流言乃至谣言的广泛传播起到了推波助澜的作用。

广大网民，尤其是媒体，在网络信息传播过程中应该尽量避免“想当然”和“随大流”，要坚持独立思考和实事求是，要学会辨别真伪，这样才能“不畏浮云遮望眼”。

（唐润华，新华社新闻研究所中外媒体发展战略研究中心主任）

## 后 记

经过紧锣密鼓的编审工作,《追踪与剖析:网络舆情管理 60 例》一书即将付梓了。该书是新华网舆情监测分析中心加强与业界沟通交流、推动舆情研究纵深发展的一种努力和尝试。

该书选取的 60 个案例皆属于传播范围广、社会影响大的热点事件,梳理这些事件的来龙去脉,对舆情危机管理具有很强的借鉴意义。从宏观视角看,该书是对一段时期内的社会动态、网络发展态势的一种记录。

未来,我们将在舆情大数据挖掘、舆情指标体系构建的基础上,推出更多的舆情分析研判类书籍,争取为舆情分析行业的专业化、标准化作出更多的贡献。

该书成稿后,新华网的张立佳、华明、刘寰、陈璟春、段敬芳、陈竞超、张雪花七位终审发稿人对本书进行了认真仔细的审读,并提出了很多宝贵的修改意见,在此一并表示感谢。

最后,感谢电子工业出版社的张越编辑。她在图书编辑过程中作了大量细致的工作,其良好的职业素养和专业精神给我们留下了深刻的印象。

